



AAAAAA

准印证号：（闽）内资准字K第156号

福建保险

FUJIAN INSURANCE

6

2024年第6期
(总第108期)

- 三次“国十条”“领航”中国保险业
- “内贸险”：打造新能力，完成新使命
- 低空经济背景下无人机保险市场发展探讨
- 对完善培育优质保险经纪公司途径与对策的思考
- “精准触达”主动接续服务研究

福建省保险学会 主办

内部资料 免费交流

省保险学会召开第七届理事会第六次会议



11月28日，省保险学会在榕召开第七届理事会第六次会议。国家金融监督管理总局福建监管局二级巡视员傅盛阳、省保险学会会长骆少鸣和学会七届理事会理事、监事参加会议。

骆少鸣会长在致辞中指出，学会自2019年5月成立以来，始终坚持“学术立会，创新强会，活动兴会，服务聚会”的办会理念，牢固树立“一线意识”，不断创新工作思路，拓展工作方法，在深化理论研究、细化行业培训、优化会员服务、强化自身建设等方面取得了积极成效，获评中国社会组织评估最高等级5A级，发挥了社团组织助力福建保险业高质量发展的积极作用。现本届理事会即将届满，换届工作方案、换届选举办法等相关工作，在国家金融监督管理总局福建监管局的指导下都已基本确定。希望各位理事认真履行职责，积极建

言献策，进一步完善议案内容，以推动换届工作有序进行。

傅盛阳二级巡视员在讲话中强调，本次学会的换届工作，是关乎学会未来发展的大事。中国金融监督管理总局福建监管局党委高度重视，多次对换届工作给予了指示，成立了省保险行业协会、省保险学会联合党支部。为确保换届工作的公平、公正、公开、规范，一是要坚持党建引领，提高政治站位，以高度的政治责任感和历史使命感，认真配合做好换届选举的各项工作；二是要坚持服务理念。服务监管、服务行业高质量发展、服务会员单位；三是落实责任分工，形成合力。省保险学会秘书处要按照换届流程的规定动作，在完善相关工作基础上，及时向省社科联、省民政厅办理审批手续，确保换届各项工作有序推进。

与会理事学习了省民政厅《福建省社会团体换届选举办法》和向省民政厅备案的新版《福建省保险学会章程》。按照学会章程，会议审议并表决通过了《福建省保险学会换届选举委员会建议名单》《福建省保险学会换届工作方案》《福建省保险学会理事会、监事会产生办法和建议名单》《福建省保险学会换届选举办法》《福建省保险学会会费标准和使用管理办法》等审议事项，明确了学会换届工作流程和时间表。

(图/文：福建省保险学会)

湖南省社科联一行莅临福建省保险学会调研交流



12月4日，湖南省社科联黄云志副主席率湘潭、邵阳、张家界三地市社科联主席等一行7人，到福建省保险学会交流学习。国家金融监督管理总局福建监管局二级巡视员傅盛阳，省保险学会驻会副会长温怀斌，秘书长林声霖参加座谈。

座谈会上，与会人员共同观看了本届福建省保险学会五年工作回顾短片。从党建引领、学术成果、学术活动、三进入、扶贫助学等方面，深入了解福建省保险学会近年来的工作开展情况和工作成果。与会领导、嘉宾对福建省保险学会所作的工作及取得的成绩给予了充分的肯定和赞扬。

随后，大家围绕社会组织的党建工作、学术建设、社科普及、日常管理等问题进行了深入的交流和探讨，并对进一步推动相互间的交流互鉴表达了殷切希望。

(图/文：福建省保险学会)



准印证号:(闽)内资准字 K 第 156 号

内部资料 免费交流

《福建保险》编辑委员会

主任委员: 骆少鸣

编委:

江龙海	苏康乐	林守道	刘 庆	温怀斌	陈仁柜	林声霖	陈渊博
刘 浩	何伟杰	唐予翔	陈 平	周 铖	朱铭炜	王 久	贺文艺
郭 岚	张祖林	金杰锋	张雄师	黄观峰	丁 文	林中清	张玉华
杨光芽	周妙亮	付兴胜	赵伟业	蔡文能	王 斌	舒伟峰	陈 辉
姚 立	梁全智	郑海国	周 庆	崔高峰	程宗才	唐福阳	詹泽松
周 杰	耿继坤	范以波	宋予津	吴 鹏	陈洪波	何 海	洪建文
林惠萍	曲志军	江明贤	黄德平	张慧斌	李长红	陈仰新	韩 薇
叶锦发	张 振	李绍翔	金 涛	李毅文	赖金达	张志起	伍慧明

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、李于进、黄艺敏

封面题字: 林志强

封面摄影: 黄卿铭

传 真: 0591-87875900

地 址: 福建省福州市鼓楼区五四路89号置地广场18楼1802A

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: 2024年12月

目 录

指导文章

三次“国十条”“领航”中国保险业 祝 辉 03

和你说保险

“内贸险”：打造新能力，完成新使命 王 和 06

财险天地

低空经济背景下无人机保险市场发展探讨 王其龙 庄佳娜 10
普惠保险助力共同富裕的实践与思考
——以太保产险屏南防止返贫保项目为例 李厚杰 余作晖 覃泽 熊敏晖 15
对完善培育优质保险经纪公司途径与对策的思考 李 斌 19

寿险天地

寿险保单极短期出险管理探讨 卢睿华 熊 璐 23
“精准触达”主动接续服务研究 连秀秀 李晓梅 29

健康保险

福建省新市民健康保险的保障现状及需求分析 张元涵 李恭林 王明梅 34
浅析互联网门诊险现状及发展趋势 王春年 40

养老保险

第三支柱商业养老金业务对养老保险公司的影响研究 卢恰发 陈泽宇 45

封二

省保险学会召开第七届理事会第六次会议 图/文：福建省保险学会
湖南省社科联一行莅临福建省保险学会调研交流 图/文：福建省保险学会

封三

省保险学会走进福州大学开展保险知识普及和助学活动 图/文：福建省保险学会
省保险学会走进福建农林大学举办保险知识讲座和助学活动 图/文：福建省保险学会

封四

福建省保险学会管理与创新能力提升培训班在北京大学成功举办 图/文：福建省保险学会

三次“国十条”“领航”中国保险业

● 祝 辉

“十八年，风雨兼程，日新月异；十八年，岁月更迭，砥砺前行。”

十八年间，保险业发生了翻天覆地的变化。这种变化，不仅体现在业态、监管机制上，亦反映在政策导向上。

自2006年起，中国保险业经历了三次重要的政策指引——“国十条”的发布（2006年的《国务院关于保险业改革发展的若干意见》、2014年的《国务院关于加强监管防范风险推动保险业高质量发展的若干意见》），每一次都如同春风化雨，为保险业的蓬勃发展注入了强劲动力。

从最初的深化改革、加快发展到如今的强调高质量发展，保险业“国十条”不仅见证了行业的成长与蜕变，更引领着保险业向着更加健康、可持续发展的方向迈进。

那么，对比三次保险业“国十条”，都有哪些不同之处？对行业的影响，体现在哪些方面？

背景差异

第一次颁布“国十条”（《国务院关于保险业改革发展的若干意见》）的时候是2006年，这是保险业“国十条”1.0版。当时，我国GDP为20万亿元，增速达到10.7%。2006年也是我国加入世界贸易组织5周年，作为加入世界贸易组织的条件，我国承诺对外开放保险业。当时，普通百姓甚至部分政府官员对于保险的认知还比较生疏。

因此，在此背景下，“国十条”1.0版再次强化了保险具有经济补偿、资金融通和社会管理功能，是市场经济条件下风险管理的基本手段，是金融体系和社会保障体系的重要组成部分。同时，“国十条”1.0版也指出了我国保险业起步晚、基础薄弱、覆盖面不宽、功能和作用发挥不充分等问题。

第二次颁布“国十条”（《国务院关于加强监管防范风险推动保险业高质量发展的若干意见》）的时候是2014年，

这是保险业“国十条”2.0版。当时，党的十八大已顺利召开一年有余，坚持和发展中国特色社会主义是贯穿党的十八大报告的一条主线。我国保险业快速发展，在保障和改善民生、防灾减灾、服务实体经济等方面发挥了重要作用。当时，我国GDP已超过日本，成为世界第二大经济体。这一年，全国人大常委会决定对《保险法》进行第三次修正。

因此，“国十条”2.0版也从“保险业发展若干意见”跃升为“发展现代保险服务业的若干意见”，强调保险服务业的“现代性”。同时，“国十条”2.0版把发展现代保险服务业放在经济社会工作整体布局中统筹考虑，以满足社会日益增长的多元化保险服务需求为出发点，以完善保险经济补偿机制、强化风险管理核心功能和提高保险资金配置效率为方向。

第三次颁布“国十条”（《国务院关于加强监管防范风险推动保险业高质量发展的若干意见》）是在2024年，这是保险业“国十条”3.0版。此时距离“国十条”2.0版已过去10年，无论宏观经济环境，还是行业发展环境，都发生了巨大的变化，适时推出“国十条”3.0版实属环境变化使然。而且，“国十条”3.0版也从“发展现代保险服务业的若干意见”跃升为“推动保险业高质量发展的若干意见”。

“国十条”3.0版在“总体要求”中这样写到：“以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，完整准确全面贯彻新发展理念，坚守金融工作的政治性、人民性，以强监管、防风险、促高质量发展为主线，充分发挥保险业的经济减震器和社会稳定器功能，大力提升保险保障能力和服务水平，推进金融强国建设，服务中国式现代化大局。”因此，“高质量发展”便成为“国十条”3.0版的“灵魂”。

目标差异

“国十条”1.0版因为是第一版，所以从框架上

提出了“建设一个市场体系完善、服务领域广泛、经营诚信规范、偿付能力充足、综合竞争力较强，发展速度、质量和效益相统一的现代保险业”的目标。同时，围绕这一目标，制定了当时保险业发展的主要任务：拓宽保险服务领域，积极发展财产保险、人身保险、再保险和保险中介市场，健全保险市场体系；继续深化体制机制改革，完善公司治理结构，提升对外开放的质量和水平，增强国际竞争力和可持续发展能力；推进自主创新，调整优化结构，转变增长方式，不断提高服务水平；加强保险资金运用管理，提高资金运用水平，为国民经济建设提供资金支持。

“国十条”2.0版出台的时候，正是我国保险业发展强劲的阶段。因此，这一版“国十条”提出的目标是，到2020年，基本建成保障全面、功能完善、安全稳健、诚信规范，具有较强服务能力、创新能力和国际竞争力，与我国经济社会发展需求相适应的现代保险服务业，努力由保险大国向保险强国转变。保险成为政府、企业、居民风险管理和财富管理的基本手段，成为提高保障水平和保障质量的重要渠道，成为政府改进公共服务、加强社会管理的有效工具。

“国十条”3.0版的出台，正值党的二十届三中全会召开不久，会议通过了《中国共产党第二十届中央委员会第三次全体会议公报》。全会提出，高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务。在此大背景下，“完整准确全面贯彻新发展理念”“坚守金融工作的政治性、人民性”“以强监管、防风险、促高质量发展为主线”“充分发挥保险业的经济减震器和社会稳定器功能”“大力提升保险保障能力和服务水平，推进金融强国建设，服务中国式现代化大局”成为“国十条”3.0版的主要目标。

要求差异

2006年，“国十条”1.0版出台时，我国保险业还比较弱，因此，当时的要求以鼓励为主。其主要包括：充分认识加快保险业改革发展的重要意义；加快保险业改革发展的指导思想、总体目标和主要任务；统筹发展城乡商业养老保险和健康保险，完善多层次社会保障体系；大力发展责任保险，健全安全生产保障和突发事件应急机制；推进自主创新，提升服务水平；进一步完善法规政策，

营造良好发展环境；等等。

2014年，“国十条”2.0版出台时，我国保险业发展势头强劲。因此，当时提出的要求是：构筑保险民生保障网，完善多层次社会保障体系；发挥保险风险管理功能，完善社会治理体系；完善保险经济补偿机制，提高灾害救助参与度；拓展保险服务功能，促进经济提质增效升级；推进保险业改革开放，全面提升行业发展水平；加强基础建设，优化保险业发展环境；完善现代保险服务业发展的支持政策。

2024年，“国十条”3.0版出台时，“高质量发展”成为我国整个宏观经济发展的主旋律。因此，“严”字当头，这方面主要包括：严把保险市场准入关，严格审批保险机构，严格审核管理人员任职资格，严格审查股东资质；严格保险机构持续监管，强化公司治理监管，强化资产负债联动监管，强化分级分类监管，强化保险消费者权益保护；严肃整治保险违法违规行为，紧盯关键领域和薄弱环节，加大市场整治力度，细化各类违法行为处罚标准；有力有序有效防范化解保险业风险。

当然，在“严”的同时，“国十条”3.0版也注重“严宽相济”，例如，提升保险业服务民生保障水平，深化保险业改革开放，增强保险业可持续发展能力，强化推动保险业高质量发展政策协同等。

侧重点差异

“国十条”1.0版侧重于拓宽保险服务领域，健全保险市场体系。其主要包括：发展多形式、多渠道的农业保险；发展城乡商业养老保险和健康保险，完善多层次社会保障体系；大力发展责任保险，健全安全生产保障和突发事件应急机制；发展航空航天、生物医药等高科技保险；积极推进建筑工程、项目融资等领域的保险业务；运用现代信息技术，提高保险产品科技含量；鼓励发展商业养老保险、健康保险、责任保险等专业保险公司；鼓励人民群众和企业积极参加保险；努力做到学保险、懂保险、用保险，提高运用保险机制促进社会主义和谐社会建设的能力和水平。

“国十条”2.0版侧重于保险功能的完善，由保险大国向保险强国转变。其主要包括：把商业保险建成社会保障体系的重要支柱；创新养老保险产品服务；发展多样化健康保险服务；运用保险机制创新公共服务提供方式；发挥责任保险化解矛盾纠纷

的功能作用；将保险纳入灾害事故防范救助体系；促进保险市场与货币市场、资本市场协调发展；充分发挥保险资金长期投资的独特优势；推动保险市场进一步对内对外开放，实现“引进来”和“走出去”更好结合，以开放促改革促发展。

“国十条”3.0版侧重于坚守金融工作的政治性、人民性，以强监管、防风险、促进保险业高质量发展为主线，深刻把握保险业高质量发展的主要内涵，牢固树立服务优先理念，助力筑牢经济安全网、社会保障网和灾害防控网。其主要包括：必须坚持党中央对金融工作的集中统一领导，坚定不移走中国特色金融发展之路，确保保险业始终保持正确的发展方向；必须坚持人民立场，牢固树立以人民为中心的发展思想，专注主业，保护消费者合法权益，更好满足人民群众日益增长的保险保障和财富管理需求；必须坚持从严监管，确保监管“长牙带刺”、有棱有角，实现监管全覆盖、无例外，牢牢守住不发生系统性风险的底线；必须坚持深化改革，做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，统筹好开放和安全，提升保险业服务实体经济质效。

影响差异

2006年，“国十条”1.0版颁布后，我国保险市场迎来了重要的发展机遇。

第一，在保费方面，2006年国内保险公司总保费收入达到5641.4亿元，同比增长14.4%。2007年全国实现保费收入7035.8亿元，同比增长25%。2008年，全国实现保费收入9784.1亿元，同比增长39.1%。2009年，我国保险业原保费收入首次突破1万亿元，达到11137.3亿元，同比增长13.8%。2010年，我国保险机构实现保费收入1.45万亿元，相较2009年的1.11万亿元，同比增长30.6%。第二，在保险公司方面，“国十条”1.0版颁布前后，正德人寿（后更名为“君康人寿”）、中新大东方人寿（后更名为“恒大人寿”“海港人寿”）、华夏人寿（后更名为瑞众人寿）、幸福人寿、信泰人寿、大家人寿等保险公司相继成立。第三，在保险投资方面，保险公司朝着多元化方向发展。这一年，中国平安成功竞购深圳市商业银行，中国人寿入股广东发展银行。同时，在纽约、香港两地上市的中国人寿也启动了回归A股的步伐。2007年

3月，中国平安在A股上市。2007年12月，中国太保在A股上市。另外，《保险资金境外投资管理办法（征求意见稿）》出台，允许保险资金境外投资总额不得超过上年末总资产的15%。

2014年发布的“国十条”2.0版，使我国保险业的发展更上一层楼。

首先，在保费收入方面，2014年全国保费收入突破2万亿元大关，同比增长17.49%。这是国际金融危机以来保费收入最高的一年。其中，财产险保费收入7544.40亿元，同比增长16.41%；人身险保费收入12690.28亿元，同比增长18.15%。2015年，全国保费收入2.4万亿元，同比增长20%。其中，财产险保费收入7995亿元、人身险保费收入1.6万亿元，同比分别增长11%、25%。2016年，全国保费收入则直接突破3万亿元大关，同比增长27.5%。其中，产险业务实现原保险保费收入8724.50亿元，同比增长9.12%；人身险业务实现原保险保费收入17442.22亿元，同比增长36.51%。其次，在保险资产方面，2014年，保险业总资产突破10万亿元大关，行业增速达到17.5%。2015年，保险业总资产达到12万亿元，较年初增长21.66%。2016年，保险业总资产突破15万亿元，较年初增长22.31%。最后，保险公司方面，“国十条”2.0版颁布前后，上海人寿、新华养老、太平洋健康、国富人寿等保险公司相继成立，又形成一波保险公司成立的小高潮。

2024年，由于“国十条”3.0版刚刚公布，其对保险行业未来的影响尚未可知，但可以预判的是：第一，在市场准入方面，未来将严把保险市场准入关，严格审核管理人员任职资格；第二，在现有保险企业方面，将严格保险机构持续监管，强化公司治理监管，强化分级分类监管，严肃整治保险违法违规行为，加大市场整治力度；第三，在保险行业整体发展方面，到2029年，我国要初步形成覆盖面稳步扩大、保障日益全面、服务持续改善、资产配置稳健均衡、偿付能力充足、治理和内控健全有效的保险业高质量发展框架，同时保险监管制度体系将更加健全，监管能力和有效性将大幅提高，到2035年，基本形成市场体系完备、产品和服务丰富多样、监管科学有效、具有较强国际竞争力的保险业新格局。

（作者单位：中国保险学会）

“内贸险”：打造新能力，完成新使命

● 王 和

日前，国家发展改革委、工业和信息化部、财政部、商务部、中国人民银行、金融监管总局、中国证监会等七部委联合颁发了《关于发挥国内贸易信用保险作用，助力提高内外贸一体化水平的意见》（发改财金〔2024〕1731号）的文件。就某一个保险险种，发一个七部委的文件，从历史上看，这无疑是较为“罕见”的，这一方面彰显了在政府的社会治理中“学保险，用保险”已逐步成为一种趋势，另一方面也显示了保险在现代社会治理中的作用日益突出并深入到社会的方方面面。

“文件”的出台为保险参与社会风险治理提供了舞台和机会，但能否和如何把握机会，不辱使命，则挑战着保险业的能力，特别是社会风险管理的新能力。就保险经营而言，信用保险面临的无疑是高风险，出口贸易信用保险面临的则是高风险中的高风险，那么，国内贸易信用保险，则可谓是面临着最高的风险，因为，从目前的情况看，国内的贸易环境、风险意识和法律制度都相对薄弱，一旦发生纠纷，往往面临维权难的问题，“三角债”就是一个例证。

客观上看，保险公司开展国内贸易信用保险面临较大挑战，破解难题，完成新使命，迫切需要要打造新能力，而“量力而行”和“高度重视”是两个关键。所谓“量力而行”是指保险公司在开展国内贸易信用保险之前，一定要对自身能力有一个客观评估，因为，经营国内贸易信用保险对专业能力要求较高，特别是要有相关的技术和经验，否则，很容易陷入经营困境。所谓“高度重视”是指不能将国内贸易信用保险等同于一般业务，要高度重视其风险的特殊性，强化专业能力建设，有针对性开展经营管理，同时，要高度重视人才和制度保障，尤其是具有丰富经验的专业人才，只有这样，才能够确保经营风险得到有效管控，业务能够持续健康发展。

当然，作为开展这项业务的重要前提之一是深

入学习和深刻领会文件精神，这份文件的专业性和指导性均很强，只有学好，才能用好，只有用好，才能做好。为此，就文件内容做一个粗浅的解读，抛砖引玉，供大家参考。

【文件解读】

国内贸易信用保险（以下简称内贸险）能够分散企业贸易风险、降低市场流通成本，有利于促进商品服务畅通流动、优化贸易环境。为贯彻落实党中央和国务院决策部署，更好发挥内贸险助力提高内外贸一体化水平的作用，经国务院同意，现提出如下意见。

纵观全球，各国的政策性“贸易信用保险”主要是针对“出口贸易”，即针对外贸的，其背后的诉求和逻辑是提升本国产品的国际竞争力，增加出口以提升本国的外汇储备和国际地位。按照公共管理的逻辑，“内贸”问题往往是交给市场机制进行调整。而我国从顶层设计的层面提出发展“内贸险”，同时，提出了通过优化环境，降低成本，畅通流动，促进“内外贸一体化”的命题，这是“审时度势”、“问题导向”和“与时俱进”的考量与决策，充分体现了“中国特色”的特点。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，完整准确全面贯彻新发展理念，加快构建新发展格局，着力推动高质量发展，加快建设全国统一大市场，提高内外贸一体化水平，坚持政府引导、市场运作，营造鼓励企业投保、支持机构承保的政策环境，积极发挥各类保险公司作用，加大对重点企业保障力度，发挥好内贸险在促进商品服务畅通流动和优化贸易环境中的积极作用，提升服务高质量发展的质效。

“总体要求”在“全国统一大市场”和“内外

贸一体化”的框架下，提出了发展“内贸险”的三大底层逻辑：新发展理念、新发展格局和高质量发展，同时，明确发展内贸险的“政府引导、市场运作”原则，继而营造“鼓励投保、支持承保”的政策环境，形成供需两端共同发力的发展机制，加大对重点企业的保障力度，实现“畅通流动”和“优化环境”的目标，提升服务的质效。

二、加大对重点企业的内贸险保障力度

（一）加大对重点行业企业内贸险服务力度。大力支持战略性新兴产业、优势传统产业、现代农业等行业企业投保内贸险。重点支持集成电路、工业母机、国产大飞机、基础软件和工业软件等高新技术产业链有关企业、首台套自主产品和首批次新材料推广应用等重点行业企业投保内贸险。

首先，关注内贸的“三大重点”之一的“重点行业”，即将战略性新兴产业、优势传统产业、现代农业明确为重点行业，同时，将集成电路、工业母机、国产大飞机、基础软件和工业软件等作为重点企业，此外，“首台套”和“首批次”也被纳入政策支持的范围。

（二）加大对重点区域企业内贸险服务力度。大力支持自由贸易试验区、自由贸易港、海关特殊监管区域、边境经济合作区等外经贸活跃区域内，以及高新技术产业开发区、国家自主创新示范区等创新活跃区域的企业投保内贸险。鼓励有条件的地方开展内贸险支持内外贸一体化试点，支持内外贸企业投保内贸险。

其次，关注内贸的“三大重点”之一的“重点区域”，即自由贸易试验区、自由贸易港、海关特殊监管区域、边境经济合作区，以及高新技术产业开发区、国家自主创新示范区作为重点区域。同时，鼓励通过内贸险支持内外贸一体化试点，支持内外贸企业投保。

（三）加大对重点领域企业内贸险服务力度。大力支持符合国家战略导向，有利于配套支持共建“一带一路”、内外贸一体化发展、商品分销体系建设等相关企业，以及“专精特新”中小企业投保内贸险。大力支持与大规模设备更新和消费品以旧换新相关的企业投保内贸险。

第三，关注内贸的“三大重点”之一的“重点领域”，即以国家战略为导向，支持共建“一带一

路”、内外贸一体化发展、商品分销体系建设，同时，关注“专精特新”、“设备更新”和“以旧换新”等领域的内贸险发展。

三、深化内贸险供给侧改革

（四）提升内贸险承保能力。支持有条件、有能力的各类保险机构积极开展内贸险业务，在风险可控、依法合规条件下，稳步提高内贸险承保覆盖面，研究将内贸险工作开展情况纳入保险机构监管评价指标。

将“承保能力”作为供给侧的“第一条”，可谓是“事出有因”，因为，就我国保险业而言，不是没有“承保能力”，而是“意愿承保能力”不足，因为，内贸险的风险相对较大，许多保险公司，特别是中小保险公司信用风险的管理能力薄弱，因此，面临较大的经营风险，于是就“望而却步”，或者是“知难而退”，不愿意承保，导致“意愿承保能力”的缺乏。因此，文件提出了以“有条件”和“有能力”为前提，同时，保险公司在开展内贸险时，要确保“风险可控，依法合规”，实现稳步提升覆盖面。此外，还提出要将“内贸险的发展情况”纳入监管评价指标，对保险机构形成一种刚性约束。

（五）丰富内贸险产品和制度供给。鼓励保险机构提供多样化、创新型的内贸险产品。督促保险机构建立健全灵活的承保机制，简化投保操作，提高承保及理赔效率，提升被保险人为民营和中小微企业的承保力度，支持保险机构探索建立内贸险共保机制。鼓励再保险公司积极开展内贸险业务的保险公司对接，加强对内贸险的再保险支持。

“产品供给”相对好理解，而“制度供给”则需要深入的解读和领会。提出“制度供给”是基于“问题导向”的，即发展内贸险仅解决产品是远远不够的，或者说发展内贸险的症结不仅在产品，更在整个制度环境。首先，是承保机制，太复杂和太繁琐是存在的突出问题，要在不牺牲风控的前提下，进一步简化相关手续，同时，要重点关注民营和中小微企业的承保问题，因为，这一群体的“投保难”问题更为突出。其次，是理赔问题，由于内贸险的特征，往往对索赔条件有较高的要求，而民营和中小微企业的专业能力相对较低，往往难以达到要求，如何解决这一问题，需要保险企业更多的服务延伸和有针对性地调整理赔政策。第三，承保

能力问题，文件提出了“共保机制”和“再保险支持”，希望通过“内外结合”和“双管齐下”，能够很好地破解承保能力难题。

（六）优化企业投保内贸险费率机制。督促各保险机构强化信用风险管理，提供优质信用风险管理服务，按照商业可持续性原则，在科学评估风险基础上，合理拟订内贸险费率，充分发挥市场竞争机制。

在传统的信用保险经营过程中，往往是被动和静态地接受风险，同时，一方面是因为损失率往往较高，另一方面是保险公司需要更大的“风险准备”，导致信用保险的费率相对较高。针对这一问题，文件要求保险公司按照商业可持续发展原则，不仅要提供信用保险的损失补偿服务，更要提供信用风险管理服务，即在科学评估风险的基础制定合理费率，同时，要在导入全面风险管理服务，特别是在过程管理的基础上，确保费率的科学与合理，并满足市场竞争机制的要求。

（七）加大对内贸险推广支持力度。各地区要搭建专门平台，通过线上线下多种形式宣传推介内贸险。积极组织企业与保险机构对接，有效沟通内贸险供求。鼓励有条件的地区以市场化方式创新对本地民营和中小微企业投保内贸险的支持方式。鼓励商业银行通过客户渠道宣传内贸险产品。

就我国的商业环境而言，面临的一个突出问题是风险意识淡薄，缺乏风险管理的理念和能力。而内贸险属于一种相对“小众”的保险，专业性较强，理解和掌握的人相对较少，而通过常规的宣传教育往往效果不好，更面临“远水不解近渴”的问题，因此，需要建立一种专门化的机制加以推广，在我国最好的方法是“政府引导，政策推动”，即由政府职能部门积极组织企业与保险机构对接，同时，有条件的地区还可以“以市场化方式创新”，如保费补贴的方式，引导和支持民营和中小微企业投保内贸险。同时，商业银行在开展外贸信贷的过程中，也可以通过内贸险来规避风险，提高信贷质量。

四、完善内贸险配套制度

（八）夯实内贸险发展的社会信用基础。强化全国信用信息共享平台信用信息归集共享“总枢纽”功能，依法依规将保险公司理赔信息纳入平

台，统筹全国一体化融资信用服务平台网络建设，支持保险机构接入并依法依规使用有关信用信息。完善信用报告制度，推广公共信用综合评价，为保险机构开展内贸险提供参考。

发展内贸险，保险业的重视、投入和努力固然重要，但相关社会和市场环境更重要。在过往信用保险的发展中就有过值得深刻反思的教训，少数地方出于地方保护主义，放松了贸易信用风险的社会治理，不仅影响了营商环境，也使得保险公司在开展信用保险时面临较大的风险和挑战。因此，文件将“夯实社会信用基础”作为首要的配套制度，同时，将“信息共享”作为破解难题和强化治理的“牛鼻子”，要求建立信用信息归集和共享的“总枢纽”，统筹建设全国一体化的融资信用服务平台。此外，通过完善社会化的信用报告制度，推广公共信用综合评价体系，为内贸险的发展奠定良好的环境基础。

（九）发挥征信系统对内贸险支持作用。推动保险机构接入征信系统，依法依规报送理赔等信用信息、查询和使用信用信息，给予内贸险承保机构征信服务收费适当优惠。

“征信系统”无疑是开展信用保险的重要基础，没有了征信的概念，信用保险就无从谈起。而在许多国家“征信系统”往往是商业机构提供的，不仅缺乏系统性和完整性，更缺乏公信力，在使用的过程中可能面临法律风险，因此，往往只能是“参考使用”。而我国的“征信系统”则具有较强的公信力，能够为内贸险的开展提供有效的信息服务，而且，文件明确对内贸险的收费要适当优惠。与此同时，作为一种义务，保险公司也应当向“征信系统”报送与信用风险相关的理赔信息。

（十）鼓励开展内贸险配套延伸金融服务。鼓励商业银行等金融机构利用内贸险的风险缓释作用，积极开展内贸险保单融资，加大对重点内贸企业融资支持力度。鼓励有条件、有能力的商业银行和保险等金融机构依托全国一体化融资信用服务平台网络开展合作，推广“保险+信用+融资”模式，针对贸易信用良好的企业，开发融资产品、优惠融资利率，发展信用经济。

在金融领域的经营管理中，信用风险无疑是重要风险之一，而信用保险不仅能够提供信用风险保障，还能够参与、监督并提升信用风险管理，因此，

文件要求保险公司在开展内贸险的过程中，要注重开展“配套”和“延伸”服务。首先，可以通过内贸险保单融资的方式，解决内贸企业融资难和融资贵的问题。其次，通过推广“保险+信用+融资”的方式，鼓励有条件、有能力的金融机构依托全国一体化融资信用服务平台网络开展合作。第三，依托内贸险，创新融资产品，降低融资成本，为内贸企业的融资，营造良好的信用经济发展环境。

（十一）依法打击虚假合同和骗保等行为。督促保险机构依法严格审查被保险人及其交易对手的信用状况，促进企业诚信经营、增进市场信用。依法依规打击利用虚假贸易投保内贸险骗保或开展保单融资等行为。各地区要依法依规支持保险机构开展内贸险索赔追偿。

信用保险，往往面临较大的道德风险，这是由信用风险的特征决定，因为，信用风险是一种“主观风险”，因此，面临着更大的风险防控挑战。但从风险管理的原理看，风险与管理往往是相对的，高风险，往往是疏于管理，不仅包括态度，也包括能力。在信用保险领域，专业化的风险评估和管理能力至关重要，因此，要严格审查交易双方的信用状况，同时，要建立一种动态的风险跟踪监管机制。此外，政府相关部门要加大对“骗保”和“骗贷”的打击力度，营造良好的营商环境。而索赔追偿则是检验业务质量的有效工具，通过索赔追偿，能够有效发现内外部存在的问题，不断提升经营管理水平。

五、加强组织实施和跟踪问效

（十二）压实各方责任。建立促进内贸险高质量发展的部门联动工作机制，开展不定期工作会

商，加强对内贸险发展的统筹协调和组织领导。各地区、各部门要明确责任单位，制定细化落实举措，明确时间表和路线图，扎实推进相关工作。

内贸险的发展涉及的部门较多，如何明确并压实发展和管理责任是关键，因此，要加强组织领导，在政府层面要建立一种“联动工作机制”，统筹协调各方开展工作，通过“不定期工作会商”，及时解决出现的问题，以促进内贸险的高质量发展。同时，要求各地区和各部门要明确贯彻落实文件的“责任单位”，结合当地实际情况，细化落实举措，并制定“时间表”和“路线图”，确保各项工作的落地和落实。

（十三）闭环跟踪问效。各地区、各部门和各金融机构按季度汇总调度工作进展报跨部门联动工作机制。依托监管信息报送系统，按月统计内贸险出单情况、保障规模、赔付金额等分维度数据，并及时在部门间进行共享，共同研判落实情况，推动有关方面解决存在问题。

为了确保政策举措的落实，文件提出了“三大举措”：闭环、跟踪和问效。要通过各地区、各部门和各金融机构的跨部门联动工作模式，形成工作的闭环机制，同时，要依托监管信息报送系统，建立定期“分维度数据”的分析和报告制度，跟踪相关工作开展情况以及效果，并通过在相关部门间的信息共享，一方面是能够全面掌握和研判工作开展情况，另一方面能够形成相互监督和约束机制，有效推动并及时解决存在问题，确保工作顺利推进。

（作者单位：中国精算师协会）

责任编辑：李于进

责任校对：谢圆虹

低空经济背景下 无人机保险市场发展探讨

● 王其龙 庄佳娜

【摘要】随着低空经济成为国家层面规划的新增长引擎，保险行业在此领域的业务布局也备受关注。低空经济涵盖制造产业、运营服务及航空器三大领域风险，当前保险产品主要针对航空器使用与运营服务，覆盖传统保险责任。本文旨在全面剖析低空经济背景下无人机保险的现状与挑战，探讨其未来发展趋势，以期为相关研究及实践提供有益的参考。

【关键词】 低空经济；无人机；保险市场

一、低空经济背景下无人机保险市场现状分析

（一）低空经济的定义

低空经济是一种新兴的综合性经济形态，依托于低空空域，通常是指距正下方地平面垂直距离在1000 米以内的空域，根据不同地区特点和实际需要可延伸至 3000米以下空域内，以有人驾驶和无人驾驶航空器的低空飞行活动为牵引，辐射带动相关领域融合发展。从保险行业的角度来看，低空经济是由庞大的基础设施建设、海量的飞行器制造、多样化的运营场景服务以及飞行行为保障等多个板块构成。

近年来，随着技术的进步和应用场景的不断拓展，低空经济广泛体现于第一、第二、第三产业之中，涵盖了无人机物流、低空出行、低空医疗等多个领域，在促进经济发展、加强社会保障、服务国防事业等方面发挥着日益重要的作用。

（二）低空经济的应用

低空经济不仅是对传统经济模式的一次深刻革新，更是对未来社会发展趋势的精准预示。它突破了地域的局限，极大地缩短了时空距离，使资源配置变得更为高效，为人们的生活带来了前所未有的便捷与舒适。

在应急救援领域，低空经济发挥着十分重要的作用。国家正在加速推动低空飞行快速应急救援体

系的建设。

在农业应用中，低空经济也发挥着不可替代的作用。低空经济与农业应用场景的结合，有助于提升生产和管理的精细化水平，为农业现代化注入了新的活力。

当然，低空经济能够带给我们的远不止这些。环境监测、警务活动、交通疏导、气象监测、海岛通勤等场景，都将在低空经济的推动下实现实质性的改变，为我们的生活带来更多便利与惊喜。

（三）无人机保险市场背景

2023年5月31日，国务院和中央军委正式发布了《无人驾驶航空器飞行管理暂行条例》，并于2024年1月1日起施行。《条例》第十二条：使用民用无人驾驶航空器从事经营性飞行活动，以及使用小型、中型、大型民用无人驾驶航空器从事非经营性飞行活动，应当依法投保责任保险。

随着全国首个“无人机交强险”的出台和无人机技术的日新月异和广泛应用，各保险主体积极布局，无人机责任保险在行业中崭露头角，呈现出显著的增长态势，受到了广泛关注。无人机在航拍、农业、物流、救援等多个领域的应用不断扩展，并以其高效灵活的特点为各行各业带来了革命性的变革，无人机责任保险的需求也呈现出爆发式增长。然而，伴随无人机的日益普及，飞行过程中可能导

致的财产损失及意外伤害风险也随之攀升，无人机责任保险作为一种有效的风险管理工具，可以为运营者提供全面的风险保障，降低其在飞行过程中可能面临的法律风险和经济损失。此外，无人机应用领域的脱焊将进一步扩大无人机责任保险的需求，推动保险公司和风险管理机构的创新发展。12月3日，财政部、农业农村部等四部门联合发布了关于推进农业保险精准投保理赔等有关事项的通知。通知提到，鼓励保险公司加大科技创新投入，推进无人机、遥感、物联网等科技手段应用，加快标准化建设，提升承保理赔真实性、准确性和及时性。

（四）无人机保险市场规模与潜力

根据《中国低空经济发展研究报告》显示，2023年中国低空经济规模达到了5059.5亿元，增速高达33.8%。根据中国民航局预估，到2025年，低空经济市场规模将达到1.5万亿元。2035年有望达3.5万亿元，保险市场规模也有望达到80-100亿元。万亿蓝海市场下，新应用场景、新技术不断涌现，催生更多新风险的衍生，作为低空经济主力军的无人机产业保险市场潜力巨大。如今，无人机正广泛应用到航拍、物流、医疗、农业等领域，不仅改变了各行业的生产方式，也丰富着我们的生活体验。但是，如果在媒体平台搜索“炸机”，你可以看到千奇百怪的“炸机”事故，除了无人机损坏，甚至还会砸车、伤人，造成公共安全事故。无人机事故风险随之增加，进一步推动了无人机责任保险市场的发展，激发了市场的活力，推动市场规模的扩大。

（五）低空经济形态下的无人机保险需求分析

随着无人机低空装备在物流、救援、运输等多元场景中的广泛应用，保险需求也呈现出迅猛增长之势。

首先是无人机和直升机等低空飞行器的机身损失风险，包括但不限于因意外事故、自然灾害等不可抗力因素导致的机身损坏或损失。

其次，机上第三者或地面第三者可能遭受的财产损失风险和人身伤害。第三者责任险成为低空经济中一项至关重要的保险需求。这种保险不仅有助于减轻企业或个人在运营过程中可能面临的法律责任和经济压力，更能为受害者提供及时有效的赔偿与救助。

此外，随着低空经济应用场景的不断丰富，基础设施建工保险、场所公众责任保险、航空器驾驶员及操控员责任保险、产品责任保险等险种也将迎来巨大的市场需求。

据相关业内人士介绍，无人机保险潜在市场预估达百亿级别。保险行业探索出了许多新模式和服务方案，例如在农业领域，目前已有部分险企和无人机厂商系统实现深入对接，通过共享所有的理赔数据，帮助厂商分析赔付情况实现减损，进而降低风险，从而以更低的价格为客户提供保险服务，实现良性循环。对于无人机发展的新兴方向，各家保险公司也在积极开展调研，与厂商探讨无人机研发、试飞、商业落地各阶段的保险合作。

（六）无人机保险产品与服务

早期的无人机保险主要集中在机身损失和第三方责任上（见表1），旨在为无人机的飞行及其使用过程中可能发生的意外损失提供全面的保障，相关方能及时获得经济补偿与法律支持。随着低空经济的扩张及无人机应用场景的拓展，无人机保险重要性日益凸显，保险产品也逐渐丰富，涵盖了对操作人员、飞行器技术故障以至于作业环境的多个层面的保障。目前，保险市场上针对无人驾驶航空器保险的条款和产品在意图、表意和定义等方面各不相同，有按照无人机、航模等名义承保的产品，也有以传统的飞机、飞行器等方式进行承保的产品，甚至还有表述为机器、设备、财产等标的信息以传统财产险、公众责任险等方式进行承保的产品。无人机保险市场无疑是未来业务发展新的增长点。然而，因承保条款之间的差异，无人机使用主体难以得到全面、科学的保障；各险种服务标准和条款责任的差异会导致受损的第三方难以得到有效的补偿。保险公司应针对无人机责任保险的特点，推出更多创新产品。同时，随着大数据、人工智能等技术的广泛应用，保险公司将更精确的评估风险，提供更加精准的保险产品定价和风险管理服务。市场主体需要更加注重客户体验和服务质量，以提高客户满意度和忠诚度。

二、低空经济背景下无人机保险市场发展面临的挑战

与日新月异的低空经济相比，无人机保险市场明显表现出一定的“滞后性”。具体体现在以下几

个方面：

(一) 无人机保险市场条款及信息不对称

低空经济涉及新兴法律范畴，现有的法律法规和政策体系需要进一步的完善和更新，以适应新的行业发展需求。目前无人机领域缺乏类似于道路交通安全法等较为完善清晰的法律法规。因此，险企在调查关于无人机发生坠毁等一系列事故的原因时，缺乏法律上的支持和解释。例如，空域管理、飞行安全、隐私保护等方面的法律问题需要得到妥善解决。同时，由于无人机“高频高损”、技术发展快、第三者风险增强等，导致经验数据少，保险条款与产品矩阵待补充。此外，无人机应用场景不断增加，单一的保险方案难以满足市场需求，需要更为灵活和综合的保障产品。汽车保险从萌芽到成熟，背后也是保险公司多年来对于汽车行业数据、信息、人才等一系列要素的积累以及外部法律环境的逐渐健全，汽车保险其实是吸纳了很多汽车行业人才，在和主机厂、汽车生产厂商沟通的时候，双方在技术上基本是打通的。但在无人机领域中，保险公司在产品设计、销售以及理赔等多个环节，需进一步提升和无人机主机厂之间的技术沟通。这种信息获取的不对称性将导致保险公司在定价机制与风险评估过程中难以做出精准判断，进而可能引发保费定价不合理、承保风险过高或过低等问题。信息不对称还可能导致市场资源的错配，部分高风险无人机项目可能因伪装成低风险项目而获得较低的保费，而真正低风险的项目则可能因信息不透明而被高估风险，进而承担过高的保费成本。在无人机保险市场中，信息不对称问题尤为突出，成为制约行业健康发展的关键瓶颈之一。

(二) 定责难题待解

目前无人机经营者及机主最怕遇到的问题之一，是掉落后保险公司无法认定事故原因和责任不予理赔。同时，部分微型小型无人机意外丢失后难以找寻，对于险企而言，物理实体的丢失也较难鉴定责任。定责难题不仅困扰着消费者，也成为无人机保险发展的核心痛点，直接影响到理赔服务质量。作为保险的基本原则之一，大数法则要求成熟的保险产品需要大量的同质风险数据作为基础，数据规模越大，更有利于保险公司定责定损，而低空经济领域暂时没有足够可用的数据，因此低空经济保险在产品定价、定价、理赔等方面都面临着较大的挑战。保险公司作为风险管理者，其核心职能在于准确评估被保险对象的潜在风险，并据此制定合理的保费费率与承保条件。

低空飞行活动还面临责任认定困境。当汽车发生交通事故时，后续的处理往往行云流水：交警判定事故责任，车险理赔员查勘定损，修理厂进行维修。但对于低空飞行活动来说，仅仅是第一步的判定事故责任就要复杂得多，专业人才的欠缺也对无人机保险的定责产生影响。目前，保险公司较难掌握无人机飞行、故障数据。无人机厂商也并未将这些数据和保险行业实现完全共享。保险公司进行无人机事故的认定，首先要确认机主，其次要能证明事故的发生是机主操作问题引致的。复杂的认定过程使通用航空责任险保障作用难以体现。

(三) 无人机市场的复杂性和风险的不确定性

目前低空空域尚未形成统一的管理标准，“黑飞”“乱飞”现象频出，加之机型的不同和地理、

表1

险种	保障内容	重要性
无人机机身损失险	无人机及其挂载设备在合规的区域范围内，因自然灾害或意外事故造成的保险标的物的损失	基本保障，减少经济损失
无人机第三方责任险	因无人机或其挂载设备坠落、失控等原因造成的第三者的人身伤亡或财产损失	保护第三方权益，降低法律风险
飞手责任险	飞手本人在操作无人机时因过失导致第三方遭受人身伤亡或财产损失的风险	对专业飞手而言，降低个人经济与法律风险
飞手意外险	飞手在操作无人机时本人受到人身意外伤亡的风险	提供飞手个人安全保障

气候、环境以及无人驾驶技术等差异的影响，导致无人机出事的概率和事故形式、损失和危害程度也不一样。

（四）对保险缺乏认知，欺诈骗保时有发生

无人机使用者缺乏对保险的正确认识，他们中的很多人对保险理解不到位，担心出险后保险公司不能理赔，从而影响了行业人群的参保率。再加上无人机拥有者及使用者自我安全意识有待提高，不会主动寻求保险产品。在无人机保险领域，骗保行为也已成为一个不容忽视的严峻挑战。随着低空经济的快速增长，不法分子利用无人机保险制度的漏洞，通过虚构事故、夸大损失、伪造证据等手段骗取保险金，给保险公司带来了巨大的经济损失，同时也破坏了市场的公平竞争。骗保行为不仅增加了保险公司的赔付压力，还可能导致其对高风险项目采取更为谨慎的承保态度，甚至拒绝承保，从而限制了无人机产业的健康发展。不仅如此，骗保行为还可能引发其他合法投保人的不满与信任危机，对整个无人机保险市场造成负面影响。无人机保险在低空经济中地位关键，但面临信息不对称、保险依赖心理及欺诈骗保等多重挑战。为综合应对这些挑战，亟需通过完善制度、加强监管、提升技术等手段以保障无人机保险市场的持续健康发展。

（五）缺乏科学健全的管理机制

无人机保险是个新领域，不像机动车辆保险经营了几十年，已形成了一整套系统完备的承保理赔机制和风险管控体系。无人机保险至今尚未建立起科学合理的承保理赔机制以及风险管控体系，业务尚处在探索起步阶段。保险费率的厘定还需要进行综合评估，有的产品甚至出现了单机保费大于机身价值的情况，这也是广大无人机用户望“保”却步的原因之一。

三、低空经济背景下无人机保险发展前景

党的二十届三中全会审议通过的《中共中央关于进一步全面深化改革 推进中国式现代化的决定》中提到：深化综合交通运输体系改革，推进铁路体制改革，发展通用航空和低空经济，推动收费公路政策优化。未来，随着无人机技术的不断创新和改进，以及低空空域管理的智能化发展，低空经济将迎来更加美好的发展前景。

（一）出台低空经济范畴的行业规范和技术标准，健全相关法律法规

尽快出台行业规范，包括但不限于性能标准、适配适飞等行业规范，运营无人机操作员的资质标准等，且标准规范应根据技术发展、运营范围调整至少1-2年更新一次。借鉴机动车、船舶等运输工具相关法律法规，建立健全符合低空经济范畴的法律体系。

只有在标准统一、相关法律完善的基础上，无人机保险才能持续健康发展。

（二）针对无人机定制化的需求打造专属的保险产品

低空经济涉及的应用场景广泛且独特，与传统的航空应用领域有着显著的区别，其风险特性也难以与传统的风险管理体系相匹配。保险公司应针对无人机定制化的需求打造专属的保险产品，构建多层次的解决方案，适应不同类型无人驾驶航空器、应用场景及保障水平的需求，为行业用户提供切实可行的方案。就航空器综合险而言，机身险费率1%-3%，因机身是核心价值载体，面临诸多风险，受损维修或重置成本高。三者责任险费率0.15%-1%，虽低空飞行对第三方风险有一定可预测性及防控措施，但仍需依场景等调整。机上人员责任险费率0.2%-1%，取决于飞行任务危险性等。无人机保险中，必选的三者责任险费率0.3%-0.6%，操作灵活致大规模损害可能小，但随着应用场景拓展，风险评估要变。可选机身险费率0.3%-0.6%，与机身价值及制造有关，维修成本可预估。操作员意外险费率6%-12%，人为失误、环境复杂等因素使其费率高。“机库”险费率固定为5%，保障存放场所安全，风险因素较单一固定。整体上，不同险种费率差异凸显风险多样复杂。保险企业制定策略要综合多因素实现精准定价与风险平衡。低空经济从业者理解此差异，可优化保险购买策略控成本与风险。未来，随着技术、法规、竞争变化，保险费率也会演变，各方需关注动态适时调整决策。

（三）进一步巩固并加强风险管理和服务体系建设

保险机构要注重在航空产业与航空保险之间搭建起一座沟通桥梁，使无人机应用市场更加了解保险的重要性，同时也让保险市场更深入地洞察无人

机行业的真实需求,进而吸引更多的承保主体加入。同时,保险行业应给予低空经济产业更多的关注与深入理解,以提升服务质量为核心,致力于提供高效、便捷的保险服务。这涵盖了优化投保流程、提升理赔效率以及提升客户服务等多个方面。在应对低空经济所带来的复杂挑战时,保险行业必须进一步巩固并加强风险管理和服务体系化建设。

低空经济的发展面临安全性、标准体系不完善、基础设施建设滞后及空域管理复杂性等挑战。应对这些挑战,需加强应用场景培育,建立严格的

安全标准与检测体系,推动大交通融合管理体系构建,同时深化国际合作,共享发展成果。

展望未来,我们不仅要看到低空经济带来的无限商机,更要看到其背后所蕴含的深层次意义。保险,作为这一进程中不可或缺的护航者,正以其独特的智慧和力量,为低空经济的稳健发展保驾护航,真正助推中国航空产业的发展。

(作者单位:人保财险福州分公司)

责任编辑:李于进

责任校对:谢圆虹

(上接第39页)

五、结语

综上所述,福建省新市民是一支建设福建省经济的中坚力量。福建省出台相关政策鼓励保险业服务新市民,各福建保险公司积极关注服务新市民的金融政策,加快设计健康险产品,做好新市民保险需求和服务的有效适配,做好新市民的后援健康保障,帮助新市民融入福建省城镇生活,践行以人民为中心的要求,对新市民健康做到早发现、早预防、早治疗,对健康风险做到早预警、早排除、早转移、早化解,与新市民一起共创福建省幸福家园。

参考文献

- [1]刘树峰.新市民保险供需分析和发展建议[J].上海保险,2022(08):11-12.
- [2]施佳华,黄明敏,孙咏梅,王佳晟,郭洁,戚永明,唐琼.上海市新市民健康服务需求现状分析[J].上海预防

医学,2022,34(08):806-811.DOI:10.19428/j.cnki.sjpm.2022.21273.

- [3]王璐瑶,尹勤,朱凯.中国流动人口健康教育现状及其影响因素分析[J].中国公共卫生,2021,37(02):193-197.

- [4]宋占军,冯可馨.托起新市民的保险保障[J].金融博览(财富),2022(04):20-23.

- [5]谭乐之.新市民需要三大保障[N].中国银行保险报,2022-03-11(004). DOI:10.28049/n.cnki.ncbxb.2022.000846.

- [6]林扬.把握新市民养老“新赛道”[J].金融博览(财富),2022(04):24-26.

- [7]李光明,徐冬柠.新市民参照群体选择代际差异的影响因素研究[J].郑州轻工业学院学报(社会科学版),2019,20(04):36-44.

(作者单位:人保健康福建分公司)

责任编辑:谢圆虹

责任校对:李于进

普惠保险助力共同富裕的实践与思考

——以太保产险屏南防止返贫保项目为例

● 李厚杰 余作晖 覃 泽 熊敏晖

【摘 要】本文以太保产险福建分公司与福建省宁德市屏南县创新政保合作新模式，成立屏南防止返贫综合保险项目为例，总结在普惠保险助力共同富裕取得的经验与成效；分析进一步推进普惠保险工作面临的挑战；提出未来普惠保险助力共同富裕的思考和建议。

【关键词】 共同富裕；普惠保险；精准扶贫；实践经验；思考；建议

一、宁德市屏南县情况

宁德市屏南县地处闽东山区腹地，总面积约1487平方公里，11个乡镇，153个行政村，辖区内有畲族、蒙古族、回族等23个少数民族，境内山多田少，是省级扶贫开发重点县，全国农村改革试验区之一。2022年屏南县地区生产总值125.89亿元，是福建省倒数第八落后县，全年全县居民人均可支配收入26416元，低于宁德市全年全体居民人均可支配收入7057元，经济相对落后。

屏南县政府始终把脱贫攻坚作为首要的政治任务和民生工程，出台扶贫政策超过60项，累计投入财政专项扶贫资金2.8亿元，形成了专项扶贫、行业扶贫、社会扶贫相互融合的扶贫政策体系。至2019年，全县建档立卡贫困人口1896户6991人已全部实现脱贫，贫困发生率进一步下降为0，39个扶贫开发重点村实现“摘帽”退出，贫困县退出各项指标持续巩固。

二、“屏南县防止返贫精准救助项目”的经验与成效

屏南县“脱贫”问题基本解决了，但稳定住、巩固好却不是一件容易的事情。部分地区存在产业基础较薄弱，产业项目存在同质化现象；相对贫困人群面临就业稳定性差，不确定因素导致已脱贫人

群存在致贫、返贫风险。

为持续巩固脱贫攻坚成果，提升脱贫攻坚质量，屏南县制定了《屏南县全面巩固脱贫成果提升脱贫质量实施方案》《关于建立返贫监测和帮扶机制的实施方案》等文件，聚焦“两不愁三保障”突出问题，创新工作机制，从切实加强相对贫困人群的抗风险能力出发，创建“政府主导、保险运作、贫困户受益”的政保合作新模式，与中国太保产险福建分公司签署“防贫保”协议，通过政府出资购买保险服务，成立屏南贫困防贫综合保险项目，充分有效发挥保险风险保障功能和社会稳定器和经济助推器的作用，减轻政府财政压力。通过保险兜底，切实解决贫困人群因病、因灾、因学等不确定因素致贫、返贫等问题，从源头杜绝返贫，为实现共同富裕打下坚实基础。

“屏南县防止返贫精准救助项目”为助力临贫易贫人群筑起坚固的防贫堤坝，自2020年实施以来，太保产险福建分公司已连续三年承保该项目，基本建成多元化、全面性、覆盖广的防止致贫返贫综合保险体系，为相对贫困户人员提供了保险兜底保障，三年累计提供了总额超过19.26亿元的风险保障，累计为357户参保对象支付了162.13万元的防贫救助金，其中医疗部分51.64万元，收入补差部分110.49万元。该项目实现了精准防贫有创新、经办机构做服务、参保对象得保障的多赢格局，

2023年入选福建省辖区普惠和绿色金融试点创新重点成果推介材料。

三、“屏南县防止返贫精准救助项目”的做法和模式

太保产险福建分公司一是把强化政治责任放在首位，将防止返贫精准救助项目做为分公司开展精准扶贫的工作重点；二是首创医疗补助+收入补偿模式，从源头上构筑“防贫堤”，让屏南相对贫困人群能够实实在在受益；三是建立政保合作新模式，引入保险+服务+科技新模式，极大地为当地政府缓解财政兜底压力；四是发挥保险公司优势，为相对贫困人群保前宣传相关政策、保中做好风险防范、保后收集理赔材料，提供高效、优质的太保服务。

（一）收入补偿保障，摆脱后顾之忧

太保产险福建分公司围绕当地民生和经济发展，增强相对贫困人群的保障力度，在提供健康扶贫的基础上，更是采取了精细化管理举措，对属于是客观原因导致收入低于标准，差额部分由保险机构进行差额补偿，解决临贫易贫人群因病、因灾返贫痛点，建立起“近贫预警、骤贫处置、脱贫保稳”的精准防贫长效机制。

一是提供阶梯式医疗风险保障方案，针对贫困患者或因病而需要由自身承担的年医药支出达到一万元的，超出部分将按阶梯式比例分为三档赔偿：第三档按百分之三十比例赔偿；第二档按百分之五十比例赔偿；第一档按百分之六十比例赔付，补偿数额每人最高可达到数万元。二是首创性地增加了低收入差额补偿机制，在保险期间内，对年人均纯收入低于屏南当地预警线的差额部分，由保险机构按家庭人口予以百分之五十的补偿，为低收入人群提供生活保障。在保障内的贫困人员一旦发生疾病或意外伤害住院，保险机构将给予补偿和给付，并直接将保险金支付给防贫户，让精准防贫真正落到实处，解决相对贫困人群“边脱边返”难题。

（二）建立政保合作，降低管理成本

太保产险福建分公司创新“保险+服务+科技”新模式，在提供保险产品和保险服务的基础上，引入大数据管理技术，建立防贫保信息管理平台，充当政府扶贫管理第三方，协助政府开展相对贫困户动态管理，定期或不定期向政府扶贫部门提供相对

贫困户生产生活状况，为精准扶贫建言献策，在政府和相对贫困户之间发挥桥梁纽带作用。

积极探索建立政保合作的有效方式，依托乡村治理体系和防贫保信息管理平台，构成政府、社会、市场“三位一体”大扶贫格局，降低管理成本，提高工作效率。在“乡村治理体系”方面：充分挖掘乡村干部、农村“能人”、爱心人士的人才资源，创新电话访谈、现场访谈等方式，经济便捷地获取“防贫保”管理必要的相对贫困家庭人口和经济状况信息。在“防贫保信息管理平台”方面：通过政府扶贫主管部门整合分散在县直部门、乡镇政府、村民委员会的农村人口信息和扶贫相关信息，并融合防贫保日常管理数据，建立以农村家庭人口和经济状况为核心的防贫保管理数据库；同时借助手机等移动终端现场联网访谈县、乡、村相关人员和相对贫困户，应用微信扫码开源采集多方信息。

（三）创新经营模式，确保持续发展

太保产险福建分公司通过机制创新将保险商业性和企业社会责任有机融合，力求盈亏平衡，当年赔付低于保费90%的资金滚存到次年，形成政府防贫资金“风险池”，促进防贫工作可持续发展。

在经营模式上，一是顺应了“托底防贫”和“自立自强”的客观要求，通过设置医疗、收入补助“托底防贫”和“不劳无获”的免赔规定，避免了“福利陷阱”养“懒汉”的现象，激发相对贫困户增收的内生增长动能，促进其收入水平，通过理赔数据发现，赔付人员呈现逐年下降趋势，年均降幅达到28.4%。二是通过第三方服务，精准认定相对贫困人员和精准确定补助标准，让扶贫资金的使用更透明、更阳光，防止了“优亲厚友”现象的发生，进而实现政府“低赔付，可持续，防返贫”，实现共同富裕的愿景。

四、推进普惠保险助力共同富裕面临的挑战

近年来，保险业积极主动服务国家战略，构建多元化的普惠保险产品体系，推动普惠保险迅速发展，但在其发展过程中仍存在艰巨性、负担性和持续性问题。

（一）保险认知水平不足

据研究表明，受教育水平、社会经济水平以及健康状况等因素会影响民众参加商业性医疗保险的

积极性，其中受教育水平是首要因素，其次是社会经济水平以及健康状况。由于专业知识匮乏、信息化程度低等原因导致相对贫困人民对普惠保险的认知水平不足，保险保障意识薄弱。同时因经济收入问题，认为没必要花钱买保险，对规避风险存在侥幸和抵触心理。以宁德市2022年惠民保为例，投保人数占比前三位的分别为宁德蕉城区、福安市和福鼎市；投保人数占比后三位的分别是柘荣县、周宁县和屏南县，与宁德市2021年各县市区GDP排名均相符合，以上数据在一定程度上印证了自费购买商业性医疗保险主要受教育程度、经济收入等因素影响。综上，保险认知水平不足，在一定程度上会阻碍保险促进共同富裕的进程。

（二）可持续性发展受限

近年来普惠保险受到政府政策的支持，政府通过购买保险服务转移风险，有效提升应对突发公共事件管理的能力。防贫保、医疗兜底、民生救助等政府合作普惠保险项目发展较快。政保合作项目由各县区政府出资购买保险服务，但受国际经济低迷，大环境不景气影响，政府财政压力较大。并且保险公司参与普惠保险项目是以履行社会责任为目标，普惠保险保费水平普遍比较低，考虑保险公司投入的赔付成本、销售成本以及人力成本后盈亏平衡，部分项目甚至处于亏损状态，严重影响普惠保险的可持续发展。

（三）保险覆盖率不高

防贫保精准救助项目以特点人群为保障对象，商业性普惠保险参保率偏低，导致农村地区的保险覆盖率低，抵抗风险能力不足，影响实现共同富裕的愿景。以2022年宁德惠民保为例，首年惠民保承保人数占宁德市总常住人口的1.2%，参保率较低，其中柘荣县、霞浦县、福鼎市低于1%。据统计，纯商业运营模式的平均参保率小于1%，其他政府部门参与的平均参保率小于3%，而医保局浅指导、适度指导与强指导的平均参保率分别为小于5%、小于15%，大于30%。同时惠民保承保门槛较低，可参与投保群体范围虽然比较广，但是也存在某些疾病不在承保范围，参保人健康无法得到充分保障的问题。

（四）保险服务下沉不足

保险公司经营管理机构的完善性直接影响了保险服务下沉的效率。一是县域机构经济相对落后，

受工资水平低，工作环境不佳等因素影响，难以吸收专业的高素质人才，导致缺少保险专业复合型人才，缺少专业的专职运营人员；二是普惠保险的普惠性要求提供低保费、高保额的风险保障，这对保险公司的风险精细化管理能力提出了更高的要求，部分偏远地区缺少保险机构和专职人员，导致承保、理赔服务下沉困难。

五、对未来普惠保险助力共同富裕的思考

据国家统计局数据，2021年我国中等收入人群约4亿人，提高低收入群体收入和扩大中等收入群体比重是实现共同富裕的重要组成部分。普惠保险具有低门槛、低价格、高保额的特性，有互助互济的特点，通过对潜在风险提供损失补偿，防止相对贫困人员因病、因灾、因学等不确定因素致贫、返贫，有效降低低收入人群占比，在推进共同富裕过程中发挥了重要的作用。

（一）加强保险宣传，提升认知水平

参保率低和缺乏参保积极性，首要因素是受教育程度，即普惠保险认知水平不高。普惠保险的目标客户主要是弱势群体，而这类人群本就缺乏对保险的关注。

对保险业来说，保险公司要加大普惠保险在基层的普及程度的宣传力度，转变他们的思想，转移、规避风险从找政府转变为找保险公司。同时保险公司还可以派专人对保单条款进行详细解读，例如保险责任、免赔条款、出险报案等方面，在提升保险认知水平的基础上，在一定程度上也能减少保险纠纷的产生。

对政府来说，除了加大宣传力度之前，还应利用媒体和各类城乡社区宣传平台创新宣传方式，定期开展知识讲座、培训等宣传活动，引导群众逐步认识到保险的重要性，增强群众风险防范意识，减轻抵触心理，提高参保积极性。基层干部也应起到带头作用，宣传有当地特色的保险险种，以身作则，积极投保。多措并举提升群众对保险的认知水平，为保险助力乡村振兴，实现共同富裕贡献力量。

（二）拓宽保障广度，挖掘保障深度

普惠保险能否实现可持续发展，与参保人数、资金池规模有密切的联系，要尽可能覆盖更广泛的群体，形成风险分散机制。

一方面保险公司要发挥自身优势，深入调研，

构建更加完善的普惠保险产品体系,覆盖面向广大居民的普惠保险。如低保费、高保额的家财险、责任险、意外险、健康险等产品,解决无法满足参保人保障需求的问题;同时开发面向特定人群或特定场景的专属普惠保险,如为社会保险保障不足、商业性保险覆盖空白或保障程度相对较低的老年人、新市民、新业态人员、农村居民等增加价格适当、责任灵活、服务高效的保险产品,提高普惠保险可得性水平。同时进一步探索投保流程快捷化、产品责任差异化、理赔流程便捷化的保险产品,推动普惠保险扩面增品,增强普惠保险的保障力度。

另一方面在提高惠民保的参保率方面,目前从惠民保参保率来看,仍存在较大的发展空间。一是需要政府部门的支持,通过政府信用背书及主动介入来增加商业保险公司公信力的难点,提高公众对产品的认可度。二是保险公司可通过增加健康管理服务等增值服务,将新市民群体纳入保障范围,支持用医保个人账户余额为自己及直系亲属购买更多保险产品等举措,提高公众参保积极性。

(三) 加强科技赋能,增加产品和服务供给

普惠保险的本质在于普惠,要实现普惠保险商业模式的可持续经营,就要解决好成本、效率和风险之间的关系。保险科技创新能够实现降低成本投入,提高管理效率,经营风险可控,与普惠保险需求相匹配。

普惠保险的“普”主要体现在大量的客户数据,一方面体现在保险公司通过科技创新快速准确地获取大量的数据,通过数据分析技术,在产品的设计时融入客户脸谱画像,强化普惠保险目标客户定位的精准性,满足用户多样化、多层次和多维度的保障需求;另一方面体现保险公司在通过使用精算模型对足量数据进行风险定价,做好相关地区、相关产业既往承保数据的挖掘和分析,加强普惠保险产品的研发和费率厘定,推动普惠保险定价机制的科学性。

普惠保险的“惠”体现在降低成本和提高效率。通过运用科技手段提高精细化管理水平,例如,遥感、无人机和地理信息系统在农业保险承保时提供了随时查验标的状况的便利,解决了虚假投保和信息不对称的问题;溯源技术可以明确农产品生产和流通过程,进一步提高食品安全的可追溯性和可信度,有利于食品安全责任险理赔的归责;利用基因

检测、物联网等科技可以对健康险投保人的生活行为、身体和疾病状况进行监控与预警,减少风险发生概率与赔付情况;同时大数据分析还能够协助筛选识别诈骗保单,避免保险欺诈。

普惠保险生态并非单纯的保险和用户之间的关系,而且还要包括了监管机构和政府部门、保险企业和科技公司等的多元化参与者。保险业要充分利用保险技术的细分领域与应用场景,并通过新保险技术布局普惠保险制度,以充分发挥新技术对普惠保险业务运营的保障功能。

六、结语

尽管目前保险公司在助力实现共同富裕方面存在一些问题,但最关键的是社会应对保险在助力共同富裕进程中的积极作用有合理的认识,以便采取多种努力,克服困难,以便发挥普惠保险在促进共同富裕过程中的促进作用。

参考文献

- [1]伍朝晖,黄峥,陈璘,王春年,陈华芳.健康扶贫保险领域的实践与思考——以福建省南平市为例[J].福建保险优秀论文集,2021:42-52.
- [2]李鸿敏,申明伟.保险助力农村共同富裕中的问题与对策[J].河北金融,2022,(02):21-24.
- [3]王静仪,王国军.普惠保险在民生保障中的实践探索与发展建议[J].台州学院学报,2021,43(04):22-29.
- [4]刘大格,李红艳.社会经济地位对居民参加商业医疗保险的影响研究[J].科学与管理,2019,39(04):50-56.
- [5]伍安琪.普惠保险对城乡收入差距的影响研究[D].安徽财经大学,2023.
- [6]林广.普惠金融对共同富裕的影响研究[D].吉林大学,2023.
- [7]刘绮涛.保险科技在普惠保险中的应用研究[J].产业与科技论坛,2020,19(01):44-45.
- [8]薛瑾.品种持续丰富普惠型保险迭代出新[N].中国证券报,2023-11-02(A04).
- [9]刘琼,雷冬娣.安徽省普惠保险:现状、问题与对策[J].铜陵职业技术学院学报,2023,22(02):69-74.

(作者单位:太平洋财险福建分公司)

责任编辑:谢圆虹

责任校对:黄艺敏

对完善培育优质保险经纪公司 途径与对策的思考

● 李 斌

【摘 要】 本文论述保险经纪公司的作用、分析我国保险经纪公司的现状，同时针对存在的问题，提出完善和培育优质保险经纪公司的途径和对策。

【关键词】 保险经纪；现状；改进措施；途径和对策

本文旨在分析保险经纪公司的运营现状，分析存在的问题，并提出完善和培育优质保险经纪公司的途径和对策。

一、保险经纪公司概述

（一）保险经纪公司的定义与服务范围

保险经纪公司是依法成立的保险中介机构，它们代表被保险人的利益，为被保险人设计保险方案，与保险公司商议达成保险协议。保险经纪公司在保险市场中扮演着桥梁的角色，一方面为保险公司招揽业务，另一方面为投保人提供风险评估、风险管理、保险咨询或顾问服务等。

保险经纪公司的服务范围广泛，包括但不限于个人保险、企业保险、再保险等领域。服务内容涵盖风险评估、保险产品设计、保险经纪到理赔服务等。近年来，随着科技的发展，许多保险经纪公司也开始提供线上服务和移动服务，以满足客户对便捷、高效服务的需求。

（二）保险经纪公司的市场竞争

保险经纪公司之间的竞争主要集中在专业能力、服务质量和创新能力上。大型保险经纪公司因其规模和资源优势，在市场竞争中占据一定优势。中小型保险经纪公司通过提供更加灵活和个性化的服务，也能在细分市场中获得一席之地，获得一定的市场空间。

二、保险经纪公司的行业现状

（一）行业规模

我国保险经纪行业在近年来呈现出稳步增长的态势。2021年我国共有495家保险经纪公司，2022年我国保险经纪机构的总保费收入达到2471.29亿元，同比增长14.82%，占全国总保费收入的5.23%，同比增加了0.46个百分点。

（二）行业挑战与机遇

大型保险经纪公司凭借其品牌优势、技术实力和广泛的服务网络，在市场竞争中占据优势。同时，中小保险经纪公司通过提供更加灵活和个性化的服务，也在特定领域或地区赢得了一定的市场份额。此外，保险经纪公司之间的合作也在增加，通过资源共享和战略合作，共同提升服务能力和市场竞争力。

保险经纪公司面临的挑战包括服务质量不一、信息不对称和创新能力不足。这些不仅影响了保险经纪公司的品牌形象和客户满意度，也制约了行业的健康发展。随着科技的发展和市场需求的升级，保险经纪公司也面临着转型升级的机遇。

（三）行业创新与变革

保险经纪行业的创新主要体现在服务模式、产品设计和技术应用上。许多保险经纪公司开始利用大数据、人工智能等技术，提供更加精准和个性化的保险服务。此外，保险经纪公司还在产品设计上

进行创新,推出如网络保险、新型责任保险、“保险+”服务等符合现代消费者需求的产品。

(四) 行业监管与规范

原中国银保监会出台了一系列政策和规定,如《保险中介行政许可及备案实施办法》和《保险经纪人监管规定》,旨在规范保险经纪公司的经营行为,保护投保人、被保险人和受益人的合法权益,维护市场秩序。这些监管措施的实施,有助于提升保险经纪行业的专业化和规范化水平,促进行业的健康发展。

三、我国保险经纪公司存在的问题

(一) 专业能力不足

专业能力是保险经纪公司的核心竞争力之一。部分保险经纪公司专业能力相对不足,在风险管理和保险产品设计板块尤为明显。部分中小保险经纪公司由于资源有限,无法提供专业咨询服务。此外,部分保险经纪公司(特别是中小保险经纪公司)的理赔反应速度和处理能力也难以满足客户不断增长的差异化需求。

(二) 技术滞后创新能力不足

部分保险经纪公司在技术创新和产品创新上投入不足,不能适应市场的变化和客户需求的升级。这些保险经纪公司技术和系统支持滞后,服务效率低下,无法满足客户对便捷、高效服务的需求。

(三) 人才培养和留存问题

由于行业竞争加剧和人才流动频繁,保险经纪公司在人才培养和留存方面面临挑战。特别是中小保险经纪公司,因品牌影响力、公司规模和薪酬福利等方面的限制,吸引和留住优秀人才更为困难。

(四) 客户关系管理

客户关系管理和维护是保险经纪公司维护客户忠诚度和提升客户满意度的重要手段,部分中小保险经纪公司由于自身能力的问题,在客户关系管理方面投入不足,缺乏有效的客户维护策略和客户反馈机制,导致客户流失率较高。

(五) 市场竞争激烈导致的无序竞争

为了争夺市场份额,一些保险经纪公司采取降低服务标准、降低价格等行为,或不实信息欺骗投保人、或承诺给予保险合同以外的利益等违法违规手段,导致无序竞争,损害行业的整体利益,影响保险经纪行业的健康持续发展。

(六) 社会责任履行不足

部分保险经纪公司在履行企业社会责任方面做得不够,缺乏对社会贡献的意识和行动,这在一定程度上影响了公司的品牌形象和社会认可度。

四、完善培育优质保险经纪公司的途径和对策

(一) 坚持政治性、人民性

坚持政治性,就是要深刻理解建设金融强国的重要意义,聚焦主责主业,充分发挥保险业的经济减震器和社会稳定器关键作用。坚持人民性,就是整个保险业、包括保险经纪公司等中介机构要秉持“保险姓保”的初心使命,把“代表最广大人民群众的根本利益”这一中国共产党最根本的政治立场,具化为日常的思想指南和经营行为。

(二) 增强专业能力,提升服务质量

提升专业能力是保险经纪公司赢得客户信任的关键。一是引进具有丰富经验和专业知识的人才,提升公司的整体专业水平,并能留住专业人才。二是加强风险评估能力,利用先进的风险评估工具和技术,提高风险评估的准确性和专业性。三是创新保险产品设计,根据市场需求和客户反馈,设计出更符合客户需求的保险产品。

一是建立服务质量监控体系,通过客户反馈和市场评价,监控服务质量,及时调整和优化服务流程。二是提高理赔服务效率,简化流程,提高反应速度和处理能力,确保客户能够快速获得理赔服务。三是加强员工培训,定期对员工进行保险知识和服务技能的培训,确保他们能够提供专业的咨询服务。

创新是时代进步的动力,也是促进保险经纪公司发展的关键。一是投入研发资源,加大在大数据、人工智能等前沿技术领域的投入,开发新的保险产品和服务。二是建立创新机制,鼓励员工提出创新想法,建立创新奖励机制,促进公司内部的创新氛围。三是发挥中介公司的桥梁作用,融合多方面资源,创造新产品。四是与科技公司合作,发挥各自的优势,引入先进的技术和管理经验。

提升技术和系统支持是提高服务效率的关键。一是更新信息技术,引入先进的信息技术,提高服务效率。二是建立先进的管理系统,建立完善的管理系统,如客户关系管理(CRM)系统,提高服务的系统化和规范化水平。三是加强数据安全,确保客

户数据的安全和隐私，防止数据泄露和滥用。

（三）重视人才培养和留存

一是要通过内部培训和外部招聘，建立系统的人才培养体系。二是要提供竞争力的薪酬福利，通过提供有竞争力的薪酬福利，吸引和留住优秀人才。高度重视销售队伍短期利益分配和长期可持续发展的动态平衡，平衡长短期的队伍发展侧重，能够在专业中介行业内招募、培育并真正留存更多优质人才。三是要营造积极向上的企业文化，提高员工的归属感和忠诚度。

（四）加强客户关系管理

客户关系管理对于维护客户忠诚度至关重要。一是要提供个性化服务，根据客户的不同需求，提供个性化的服务和产品推荐。二是要建立客户反馈机制，通过定期的客户回访和满意度调查，及时了解客户需求和反馈。三是要建立忠诚度计划，通过忠诚度计划，如积分奖励、优惠服务等，提高客户的忠诚度。

改善信息不对称的状况。公司在作业过程中增强信息披露，及时、透明地向客户披露保险产品信息，提高市场的透明度，解决信息不对称问题。公司可以通过举办讲座、发布教育材料等方式提供保险教育，提高客户的保险知识和理解能力。同时要加强与保险公司的沟通，确保能够获取全面、准确的保险产品信息。

（五）规范市场秩序

一是要遵守行业规范，严格遵守行业法规和市场规则，维护市场秩序。二是要提升服务标准，通过提高服务质量，而不是降低价格或服务标准来竞争市场份额。三是要加强行业自律，参与行业自律组织，共同维护行业的健康发展。

（六）积极履行社会责任

要积极履行社会责任，通过提供保险教育、参与社会公益活动等方式，提升公众的保险意识，提升品牌形象和社会认可度。同时推动可持续发展，通过绿色运营、节能减排等措施，推动公司的可持续发展。

五、构建优质保险经纪公司的设想

（一）公司定位与愿景

优质的保险经纪公司要定位为专业的保险解决方案提供商，致力于为客户提供领先的、个性化的

一站式保险服务。同时成为保险经纪行业领先的风险管理公司，运用先进的“数智化”工具（利用数字技术和数据驱动的方法，实现智能化、自动化和优化决策），为客户创造价值。

（二）公司特色

提供风险管理、保险产品设计、保险经纪业务和出险理赔服务等一站式服务的专业性公司。

一是要成为行业领先的专业型风险管理公司。通过运用先进的“数智化”工具（利用数字技术和数据驱动的方法，实现智能化、自动化和优化决策），为客户提供更加便捷、高效的服务体验。传统的风险管理是被动的，而“数智化”风险管理提供了一种变革性的风险管理方法，即无缝互联、数据驱动且具有敏捷性。

二是积极把握风险减量发展机遇，着力构建综合风险管理服务提供商。立足发挥保险业的经济减震器和社会稳定器功能，秉持“风险减量、服务增量”的发展理念，发挥自身连接供需双方、服务高效便捷、专业经验丰富的优势，聚焦基础设施建设、企业风险及安全生产等重点领域，着力构建集风险识别、评估、预防、减量、定价、转移和事故查勘、索赔服务于一体的综合风险管理服务提供商，成为风险减量服务的重要推动者、社会治理现代化的积极参与者和防灾救灾的快速响应者，在风险减量管理发展大势中持续推进自身高质量发展。

三是坚持以客户为中心，全方位多角度推动专业中介能力升级换代。全面贯彻“以客户为中心”的经营理念，围绕服务客户建立自身的经营策略，围绕满足客户的需求升级迭代自身的关键能力，围绕客户的诉求满足度衡量自身的经营成败。强化“中立+专业”的价值主张，打造线上线下融合的差异化专业竞争力。面对数字化时代的新一代客户，线上线下融合将是大势所趋，只有及时把握线上人群和其行为需求发生的变化，方能抓住新增长机遇。通过在线上线下全旅程的各个环节，加强“中立+专业”的客户体验塑造，成倍放大客户经营成效，构筑竞争“护城河”。

四是建立配套的细分领域和行业的专业能力。要精准把握细分客群的需求，围绕各类客群及各方面需求建立起了高度专业且多维一体的服务能力，提供针对性的服务与产品，成为专业型公司。

（三）最专业的团队与先进的技术支持

一是要建立一支由保险专家、相关行业专家、客户服务专员等组成的，行业内领先的专业团队，为客户提供最专业的风险管理、咨询服务和高效的服务支持。二是要使用最先进的“数智化”技术，结合了大数据分析、人工智能和机器学习等技术，通过对大量数据进行收集、整理和分析，为企业和组织提供更深刻的洞察力和智能化决策支持，提升服务的智能化和精准化水平。“大数据技术”帮助收集和分析大量的客户数据、市场数据和行为数据，从而识别潜在的风险因素，更早地发现风险信号，提前采取措施。“人工智能技术”，对风险进行更精细化的评估，通过训练模型，预测风险发生的概率，评估风险的严重程度，为风险定价提供科学依据。“云计算”提供了强大的数据存储和计算能力，能够实时监控风险状况；云平台上的风险监控可以快速响应市场变化，及时调整风险管理策略等。

（四）与时俱进创新发展

保险经纪公司作为专业保险中介，发挥自身的专业能力，融合各方面资源，结合保险的风险管理能力和先进科技进行创新。

以近年保险经纪公司参与组织的福建省文物保护单位“保险+”服务创新项目为例：

文物保护单位“保险+”服务方案的原则是不改变原有文物管理机构、人员和制度，原有的安全管理人员的工作模式和内容保持运行。项目资金通过保费的形式下拨，保险经纪公司作为项目组织方，保险公司所采购的服务商（科技公司）是有资质专业的安全（安防、消防、防雷）、保养维保机构，利用其专业技术人员进行值班、检测和维保，配合安全巡查人员的定期巡查，解决文保单位安全人员因专业度因素不能解决的安全管理问题。各类人员职责明晰、分工合作。

文物保护单位“保险+”服务项目的保障范围，涵盖保险保障方面和技防、人防方面。风险保障方面，采用“定值保险”方案加以承保；科技服务依托文物保护单位智慧安全监管平台（一平台），实现值班管理团队和协助现场管理团队的有效协调运作（二管理）；人防方面建立安全保护巡查服务团队进行定期巡查。

1. 保险经纪公司的作用

文物保护单位保险+服务方案目的之一，就是利用文物主管单位授权的保险经纪公司设计方案，融合多方面资源，探索解决文保单位长期存在的安全管理薄弱环节。通过综合保险保障、科技服务（技防）和人员巡查（人防），来构建文物保护单位安全保障的长效机制，采用这种创新模式进行风险管理。

保险经纪公司负责组织管理安全巡查队伍，定期按巡查计划巡查线路，执行规范巡查任务，有力保障各文物保护单位的设备正常运行、安全措施到位而进行。

保险经纪公司牵头组织成立“文物保险+服务”项目协调小组，各参与方（经纪人、省和地方文物局、保险人、科技公司）安排人员参加，协调小组构架清晰，保障好本项目工作。保险经纪公司提供标的出险后的理赔服务，协助被保险人收集整理理赔资料、现场查勘，理赔方案的谈判等。

2. 创新模式的主要作用

风险管理是保险的基本功能之一，体现在承保前进行对文物保护单位进行详尽风险验勘，对文物保护单位现状做全方位的体检及描述，当文物保护单位发生风险受损时可以改变文物报损工作的创新，做到精准定损，快速理赔，使受损文物得到尽快修缮。保险经纪公司牵头组织，通过采购大数据、物联网、云计算等先进技术，搭建共治共享的防灾消防应用平台，开展全时段、可视化的安全监测、评估和预警日常工作管理，进行全天24小时的守护，及时发现风险，并能及时抢救，确保文物保护单位的完好性，较好地解决文物分布点广面多、人员少和资金缺口大问题。

促进文物保护单位进行保护管理上的创新，通过委派文物巡查员进行定时定量巡查巡检可以及时发现风险隐患，同时对风险隐患进行合理修复，从而使损失最小化。有效促进政府对防灾防损资金渠道的创新，由不确定的自然灾害损失转变为固定的保费预算支出。

（五）最好的品牌建设与风险管理

首先要通过高质量的服务和良好的市场口碑，树立最佳保险经纪公司的品牌形象和行业领先的市场地位。同时及时了解客户需求和反馈，不断优化服务内容和提升服务质量，建立最优客户关系。再次是建立完善的风险管理体系，（下转第28页）

寿险保单极短期出险管理探讨

● 卢睿华 熊 璐

【摘 要】 本文解读近年寿险保单长险极短期出险状况，分析出险原因，拆解其中不合理因素，针对未如实告知、风控手段单一等成因，探讨有效管理举措，合理控制逆选择，遏制短期出险频发的现象，以提升寿险公司治理水平。

【关键词】 长险极短期出险；未如实告知；风险管理

寿险公司销售的长期险包含了定期寿险、终身寿险、两全保险、年金保险以及重大疾病险，长期险的保险责任主要包含有疾病死亡、疾病残疾、重大疾病三大责任。长期险短期出险是指生效未满24个月的长险保单发生了保险责任事故。长险极短期出险率则是指统计区间内长险极短期（1年内）出险件数占生效未满24个月的长险保单经过件数的比例。

降低极短期出险率对寿险公司经营运作意义重大，关系到保险公司能否安全、稳定的运营。极短期的高出险率，不符合保险公司的精算预估，首期保费主要用于高比例发放佣金及各项营业费用，几乎无盈利可言，交费期长的期交业务若常在生效后不久即发生赔付，对整体赔付率乃至公司的利润、效益将产生较大的负面影响，严重的则影响保险公司的偿付能力、危害公司的稳健经营。同时，核保后的长期险保单一般在前5年中会充分反映核保风

险选择的效果，经过5年后应进入正常的生命表所反映的数据状态，因此经核保后的承保件，如果在最初的数年内出险率高、理赔率高，则说明核保效果不佳，需要进一步调整核保政策，加强核保管理及核保技术的培训。

一、2020-2022年长险极短期出险状况

2020-2022年中国平安人寿福建分公司一年内出险的长险案件共计发生1072件，出险客户958位。出险保单包含重大疾病出险961件、死亡110件、残疾1件，极短期出险率0.0873%，出险情况在全国43家机构中排名41，位居后列。其中2020年476件，2021年369件，2022年227件，极短期出险率分别是0.0852%、0.0913%、0.0856%，未呈现有效改善态势。

从出险疾病上看（表1），结合出险保单的责任疾病统计，恶性肿瘤极短期出险比重大，甲状腺、肺部、乳腺恶性肿瘤占据前三，尤以甲状腺癌

表1 主附长险保单极短期出险疾病分类表

疾病	出险件数	占比
甲状腺肿瘤	374	34.9%
肺部肿瘤	144	13.4%
乳腺肿瘤	92	8.6%
心脑血管疾病	88	8.2%
其他	374	34.9%

出险占比最高，高达34.9%；肺部肿瘤13.4%，乳腺肿瘤8.6%，心脑血管疾病8.2%。公司应重点关注对高占比的甲状腺、肺部、乳腺肿瘤相关风险的核保管理。

从出险保额上看（表2），无论是保单寿险保额还是重疾保额，虽然低保额保单出险件数相对较

多，但极短期出险率随保额增加是呈现增长态势。公司对各保额段投保件均应丰富核保手段，严格核保风控管理。

从客户特征上看，极短期出险保单在年龄、性别、职业方面呈如下分布：整体未呈现明显特异性分布，55岁前出险率随年龄增加而增长（表3）；

表2-1 主附长险保单极短期出险寿险保额分布表

寿险保额	出险件数	经过件数	出险率
0-20万（含）	833	1095985	0.076%
20-40万（含）	196	118172	0.166%
40-60万（含）	33	11539	0.286%
60-80万（含）	6	1242	0.483%
80-100万（含）	2	662	0.302%
100万以上	2	357	0.560%

表2-2 主附长险保单极短期出险重疾保额分布表

重疾保额	出险件数	经过件数	出险率
0-20万（含）	669	928929	0.072%
20-40万（含）	294	196906	0.149%
40-60万（含）	75	82590	0.091%
60-80万（含）	22	14458	0.152%
80-100万（含）	7	3270	0.214%
100万以上	5	1804	0.277%

表3 主附长险保单极短期出险年龄分布表

年龄（岁）	出险件数	经过件数	出险率
0-17	37	310,426	0.0119%
18-30	174	280,356	0.0621%
31-40	382	356,357	0.1072%
41-45	225	129,656	0.1735%
46-50	163	92,927	0.1754%
51-55	80	45,314	0.1765%
56-60	6	8,566	0.0700%
60-	5	4,355	0.1148%

女性的出险件数及出险率均高于男性（表4）；寿险可保的1-6类职业中，5类职业的出险率相对略高（表5）。

从赔付情况上看（表6），极短期出险的1072件中获得正常赔付的保单有581件，拒付和协议通融等非正常赔付合计491件，其中涉及不实告知296件，是拒付和非正常赔付的最主要原因。

二、不合理极短期出险原因分析

从寿险核保角度看，短期罹患癌症、心梗脑中风、尿毒症或者肝病及其他慢性疾病死亡，但投保时没有任何相关的既往史、危险因素、临床症状的可能性不大，存在一定的逆选择倾向。不合理的极短期出险主要有两方面常见原因：其一，客户未履行如实告知义务或虽已确有相关危险因素，但客户无自觉症状或不知其与疾病的联系而予以忽略；其二，保险公司核保风控手段单一，未能有效识别风险。因此，不合理的极短期出险，不

仅对寿险公司的经营会造成影响，事实上对客户利益也是一种损害，对于故意不履行如实告知义务的，保险公司不承担赔偿或者给付保险金的责任，并不退还保险费。

（一）未如实履行告知义务

极短期出险案件理赔情况分析中可以看到，因不实告知导致拒付及非正常赔付的案件296件，占比近三成。造成不实告知主要有如下因素：

1.展业不够规范

寿险公司对业务员培训、险种讲解工作不到位，或为抢占市场份额，盲目加大销售任务压力，致使业务员在展业过程中对投保客户群的健康状况不加选择，甚至出现个别业务员为了自身利益，共同与客户隐瞒健康状况、精心设计险种及保额以逃避体检，违反如实告知的义务，欺骗公司。

随着科技的发展，有别于传统的纸质投保单必须现场签单的局限，保险公司为客户及代理人提供

表4 主附长险保单极短期出险性别分布表

性别	出险件数	经过件数	出险率
女	697	626,938	0.1112%
男	375	601,019	0.0624%

表5 主附长险保单极短期出险职业分布表

疾病	出险件数	占比
甲状腺肿瘤	374	34.9%
肺部肿瘤	144	13.4%
乳腺肿瘤	92	8.6%
心脑血管疾病	88	8.2%
其他	374	34.9%

表6 2020-2022年极短期出险理赔情况

	正常赔付	拒付/协议/通融			
		不实告知	不符责任	等待期	其他
件数	581	296	84	20	91
占比	54.3%	27.6%	7.8%	1.8%	8.5%

了“空中签名”等线上签单的便利工具，在一定程度上打破了代理人“面晤—观察—询问—报告”的展业标准流程的实施，部分代理人甚至在简要询问后，就替客户完成健康告知，再发送“空中签名”至客户，一味凸显投保的简单便捷，忽视合同成立的前提，最终损害各方利益。

这些不良的展业行为不仅会直接导致重疾险短期出险率和赔付率的升高，还违反了保险相关法规，危害公司的利益，值得引起我们警惕。

2.不合理的赔付

保险公司为提升客户体验感，在理赔环节开展了自动化赔付、闪赔等项目推广，部分客户不实告知在理赔中未被发现，会出现不合理的赔付，客观上增强了业务员以赔促保的观念，提升投保的信心。而这种情况更会导致保险客户群心态分化：部分潜在客户认为保险公司管理存在问题，产生不信任，导致流失；更大部分客户认为等发生疾病身体有问题后再买保险经济上合算，身体健康时早买不合算。最终易形成展业恶性循环、短期出险率攀升趋势。

3.投诉风气严峻

银保监对保险公司的投诉考核，有效提升了各家公司对投诉件的解决力度，提高了投诉的处理效率。在各类纠纷投诉处理中，秉持有利客户原则，保险公司通常会有一定的妥协与让步。对不告知拒付案件无理投诉的通融处理，反而又会助长不如实告知，同样产生恶性循环效应，使得客户及代理人误认为只要投诉就能获得赔付，给公司健康发展带来阻碍。

4.线上产品销售

网销等多渠道的线上产品销售，由于无代理人的现场投保引导，缺少了一线的风险选择过程，并且多是简单的自动核保，无人工核保环节。特别是对于低保费高保障类险种，不少客户抱着试一试的心态，带病投保未如实告知，认为若能获得赔付赚个大的，即便无法理赔，最终也无多少成本损失。

（二）保险公司核保风控手段单一

极短期出险案件理赔情况分析中可以看到，极短期出险正常赔付的也占了54.3%，我们知道，重大疾病通常是长期发展逐渐形成的，在发展过程中也多有异常症状，是否能准确识别逆选择，有效防

范道德风险，核保风控能力是检验保险公司管理水平的重要标准之一，有待进一步完善。

1.医保信息尚未联网

目前，大部分寿险公司还无法对接医保信息数据，只能单纯依赖客户投保时的健康告知，小部分投保单辅以体检、契约调查等手段进行风险识别，仍处于核保的发展阶段。保险公司与客户处于信息不对称的状态，无法了解客户真实的就诊检查信息、真实的健康状况，无法做到全面有效防范逆选择风险，也就不能完全避免不实告知产生的理赔纠纷问题。

2.体检契调作用有限

保险公司对于不同年龄段设置了不同的体检标准，在健康风险因素的筛查方面发挥着重要作用。但保险公司的体检项目也依据保额的差异而有所不同，低保额体检项目相对简单，普通的体检通常仅包含一般检查、尿常规、肝肾功、血生化和肝胆脾肾的腹部超声等常规项目，对高发疾病针对性检查项目如甲状腺、乳腺超声、肺部CT并未在常规的体检项目之内。通过有限体检项目，识别健康风险的作用存在其局限性。另外，保险公司的新契约调查也主要是针对高保额投保单，覆盖面太窄；契约调查获得的客户授权有限，可调取的内容太少，发现隐匿健康风险的作用太小。

3.日常风险监控不足

保险公司若忽视日常风险监控，就无法针对高风险营业单位及个人给予重拳整治，管理举措包括开展新契约投保件的抽检抽查，乃至调整核保规则，甚至停售等。同时执纪是否严格，也是管理成败的关键因素，如果在制度执行中，出于销售等各方压力，对已有管控规则执行少、处罚轻，造成违规的成本低，就无法真正起到震慑的管理作用。

三、极短期出险改善管理举措

开展极短期出险的管理，减少不合理的出险，应建立有效风险管理制度，落实全流程的长效管控，在承保前、承保后，调动核保、医务、调查、理赔、风控多岗位协作共同推动，联动管理。

（一）宣教规范展业行为，引导如实告知

客户风险管理包含代理人风险选择、契调、体检、核保、理赔调查、医务管理等多个环节。其

中，代理人风险选择是最基本的环节并发挥重要作用。代理人与客户直接接触，对客户投保动机、经济状况、健康状况、职业及工作和居住环境、生活习惯等情况最了解，如能规范收集资料并如实报告，将能达到良好的风险选择效果，尤其是对于占九成以上的未达标件。

由此，加强对销售代理人规范展业做好第一次风险选择的培训宣导，是避免极短期出险的首要环节。保险公司在减少乃至杜绝不合理赔付前提下，应通过宣教让全体代理人知晓不实告知可能带来拒付解约甚至没收保费的危害，既影响合同履行，引发纠纷、诉讼，又影响公司和代理人个人品牌，引发市场负面效应，最终还影响到自身展业信心和客户来源。通过培训规范代理人展业动作，纠正风险选择的技能不足，提高代理人识别风险的能力；通过宣教公司的管控制度、违规案例及相关处罚，警示销售队伍应合规作业。

（二）针对风险单位及个人，实施差异管控

极短期重疾出险多有逆选择倾向或道德风险，加强日常监控，围绕高出险率业务员及营业单位的管控势在必行。

1. 实施抽查管控

抽检抽查制度有利于形成管理威慑，排除风险。保险公司应结合实际情况制定新契约抽检抽查管控制度，如对极短期出险案件的代理人开展新契约抽检，协助其进行风险选择，加强对其招揽的业务进行重点筛选。体检加查甲乳B超及适当增加肺部CT检查以排查高发的健康风险；通过调查了解其展业过程、客户投保目的、财务状况、职业等详细情况来排除道德风险。另外，对极短期出险频发、出险率高的高风险营业单位也实施抽查，增设核保规则标准之外的新契约抽检比例。

2. 开展现场面谈

核保岗牵头组织公司管理人员对出险业务员及部经理、主管开展现场面谈。复盘出险案件情况，共同检视分析投保过程及展业的规范性，纠正第一次风险选择过程的不足，在面谈中统一认识，明确极短期出险的危害，营造公司高度重视的氛围，激发业务队伍的自我管理意识。

3. 落实违规处罚

不实告知件由于代理人责任难以认定或出险业务员已离司，能真正落实处罚的相对较少，并且

营销管理部门出于对代理人的保护，处罚往往会就轻。所以，对极短期出险违规业务员处罚的落实，更多需要理赔、核保、风控、营销管理等相关人员，高度负责任持续追踪，改变违规成本低的局面。

4. 调整核保规则

加强日常监控营业单位的极短期出险率等风险指标情况，定期检视调整执行的体检契调财务核保标准，实施差异化管理。指标异常的营业单位，执行相对严格的规则标准；达标的营业单位，执行相对宽松、有竞争力的规则标准，促进营业单位自身积极去规范展业，主动去扭转异常的出险状况。

（三）开展承保后的调查，推进医保联网

在未完全实现医联信息对接前，为减少短期出险案件的发生，保险公司可利用合同成立二年内的抗辩权，对承保后保单再开展适当的风险排查，提前发现未如实告知保单，避免未来理赔纠纷。可结合自互保件、医护投保、短期连续加保、少儿高保额、因出险被管控人员等风险模型筛选保单，并聚焦重疾风险，进行医保窗口排查、或客户居住地医院的排查等多手段排查医保史、住院史、体检史。对调查中发现阳性信息，提交核保点评并协谈收集完整信息后，办理补充告知提核处理，或予以解约退费。

继续推动医疗信息的联网对接，在投保之时若能了解客户的就诊信息，可改变保险公司风险选择上的被动局面，弥补了单一依赖客户告知进行审核的不足，也便利未来保单理赔。

（四）利用核保科技手段，精准风险选择

传统寿险核保识别风险，完全依赖于“客户告知”及“保额”初筛风险，再通过体检、契调等手段收集资料确定风险。面对不实告知等逆选择，仅通过核保员的人工审核，较难实现有效识别，实务中面临较多痛点。构建智能核保体系，通过利用公司内部数据、网络及电话运营商、银行、商场、超市、医疗体检机构、同业公会信息平台等渠道信息，利用现代科技建立智能核保模型，对客户精准风险分层，实施差异化核保，更全面地将被保险人按风险进行分类，丰富寿险公司核保风控管理手段，提升寿险公司的风险筛查能力，降低信息不对称造成的道德风险及逆选择。目前平安人寿已开

发的智能核保模型，包括了重疾模型、甲亢、BMI图像模型、财富模型，对风险单精准拦截提交人工核保，再进一步针对性通过体检契调等手段予以风险评估。

（五）强化管理队伍建设，提高专业水平

专业技能的持续提升是实现防范风险、控制风险的有效保障。寿险核保人员提高自身识别风险的专业能力，除了掌握依照正常的风险评估程序，对投保动机、保险需求、财务状况、健康状况、职业风险等进行核保审核技能外，还要在实务中不断总结道德风险的表现形态，积累自身经验，保持较高的职业敏感性，对一切不合理的投保情形刨根问底。寿险公司应定期组织各级核保人员培训学习核保理论，定期进行疑难典型核保案例的研讨和总结；及时追踪国际核保最新进展，加强临床、预防、保险医学基础知识在各级核保员中的普及教育，重视医务核保数据的积累、分析，提高整体核保队伍的业务水平。

除了核保环节，理赔、调查、体检医务、风控等多岗位人员，同样需要加强专业学习，充分发挥岗位专业技能，共同参与风险管理。理赔环节，提升对短期出险案件调查力度，拓宽调查渠道丰富调查手段，提高理赔协谈技能，减少对短期出险案件

的通融赔付。体检医务环节把关体检质量，发现与告知存在不实情形的，实时展开询问记录，并推进品质处理及违规管控。风控管理岗通过日常各环节专项审计，发现风险点，完善对风险代理人及营业单位的品质处理和管控。

四、结语

平安人寿福建分公司通过上述系列管理举措的落实，使得长险极短期出险率已呈现明显有效的改善，23年上半年长险极短期出险率0.0695%，同比下降27.8%。相信寿险公司的核保、体检、调查、理赔等多环节共同着力完善管理，一定可以减少不合理长险极短期出险的赔付，遏制长险极短期出险率的非正常升高，实现合理有效的管理控制，确保寿险公司的健康运营，为我国保险市场规范、稳健的发展做出应有的贡献。

参考文献

[1]《人身保险核保》，中国保险行业协会，2015

（作者单位：平安人寿福建分公司）

责任编辑：谢圆虹

责任校对：黄艺敏

（上接第22页）

对保险产品和服务进行全面的风险评估和监控，确保公司的经营风险可控。四是公司严格遵守行业法规和市场规则，确保合规经营，维护公司的声誉和客户的利益。参与行业自律组织，共同维护行业的健康发展。

（六）社会责任

一是联合保险人开发惠民产品，服务于人民群众。二是提供保险教育，通过举办讲座、发布教育

材料等方式，提高公众的保险意识。三是积极参与社会公益活动，结合擅长的领域，参与慈善捐赠、社区服务等公益活动，展示公司的社会责任。四是注重可持续发展，实现公司的长期发展和社会价值的双重目标。

（作者单位：赛维特保险公估（中国）有限公司）

责任编辑：李于进

责任校对：谢圆虹

“精准触达”主动接续服务研究

● 连秀秀 李晓梅

【摘要】 本文从客户视角出发，发现客户旅程^①中线上续期交费失败和呼损客未及时跟进的高频断点问题，创新开展精准触达-主动接续服务项目，及时监测并做好接续服务。通过“线上实时接续、线下主动响应”的方式，主动协助客户解决续期交费失败问题，响应呼损客户^②服务需求，提高客户服务无断点能力，提升客户服务体验。

【关键词】 呼损客户；续期交费；主动接续；精准触达

一、引言

为贯彻落实中央金融工作会议精神，践行科技金融、数字金融两篇大文章，中国人寿寿险公司坚持以“模式先进、体系完备、标准精细、专业精湛、数智驱动”为国寿特色运营发展道路，努力构建多样化专业性金融服务体系，夯实“国寿好服务”品牌。中国人寿寿险福建省分公司从客户联络旅程视角出发，以客户体验需求为驱动，聚焦客户联络服务的创新和突破。实践服务新举措，创新开展“精准触达”主动接续服务项目，主动跟进线上续期交费失败及话务繁忙时未接通人工服务的客户，接续服务断点，实现服务自动化、智能化，让好服务“如客户所愿”。

二、公司服务断点现状分析

福建省分公司紧盯体验一流找差距，查找影响客户服务

旅程中的高频断点问题，发现未对线上续期交费失败客户和呼损客户及时跟进，对客户服务感知

影响较大。

（一）线上续期交费失败现状及问题

经调查，线上实时交费有能力、有意愿但实际未成功续期交费的金额，仅单月就约1.32亿元^③，在线交费失败客户中客户交费失败2次以上占比达68.8%，此类服务中断的客户，公司在续期交费失败时点，未能及时根据客户交费失败的具体原因帮助客户完成续期交费动作，同时销售人员也不掌握相关服务中断情况。

存在问题：一是未及时跟进交费失败问题，影响公司及时收取续期保费，甚至有保单失效的风险。二是客户不了解具体失败原因，影响客户自助操作交费服务体验。三是未向销售人员推送客户续期交费服务线索，不利于销售人员跟进售后服务。

（二）呼损客户现状及问题

在客户拨打95519客服热线时，若因人工坐席繁忙，客户将无法及时接通人工服务。若客户排队等待放弃且未留言，客户的问题将无法及时解决。

存在问题：一是未提供跟进服务，客户诉求未及时解决，客户体验不佳。二是若客户有投诉意

①客户旅程：以客户诉求为导向，以客户生命周期为顺序，从客户视角描绘客户与公司的互动过程，包括客户需求、行为、感受等。

②呼损客户：当同时申请电话服务的客户量大于空闲客服数量时，未成功接入电话服务的客户即为呼损客户。

③根据公司全国客户1个月线上实时交费数据，去除余额不足并去除重复数据后的失败金额统计。

向，可能会直接向监管部门投诉。三是客户再次来电，占用有限的通讯线路资源。

三、开展“精准触达”主动接续服务项目实践

为提升无断点服务能力，福建省分公司在全系统内首次实践“线上实时接续、线下主动响应”的主动服务新模式，主动接续服务断点，实现服务自动化、智能化，使客户服务体验再升级。本次主动接续服务项目从线上续期交费、主动联络服务两方面开展。

（一）探索续期交费监测服务新跨越

“走近客户一小步，交互共创一大步”，为解决客户线上续期交费失败无人跟进问题，福建省分公司建立了“一套标准服务模板、一个闭环管理流程、一个三级联动跟进体系”的完整项目运作模式。探索寿险APP交费失败自助监测功能，由95519专属人工主动回访，针对性解决客户的续期交费问题。在系统内率先推出“智能监测、专人服务、续期无忧”绿色服务通道（见图1）。

1.构建断点自动监测能力

为第一时间监测到寿险APP交费失败的情况，更好地提升续期交费服务体验，福建省分公司与总公司客服部、流程运营部及研发中心多次进行深入探讨，攻克抓取客户行为数据与公司业务数据结合的难点，打通iFMS系统^④、寿险APP系统、新一代

系统^⑤、AMCC外呼系统的数据链路，构建断点监测与响应基础能力。系统一旦监测到寿险APP续期交费失败的客户，即由95519专属人工主动回访，针对性解决交费失败问题，确保客户续期交费成功，为延续客户保险保障保驾护航。

2.制定一套标准服务模板

福建省分公司通过对客服内容进行梳理，形成标准化的服务模板，内含系统设置模板、通知部署模板、回访话术模板、服务单登记模板等。通过标准化联络服务管理，既统一服务标准、有效降低管理成本，又提升服务质量，客户服务体验大幅度提升（见表1）。

3.打造一个闭环管理流程

福建省分公司主动打造一个闭环管理流程，建立从电话回访到客户完成交费的全流程追踪，通过规范客户回复记录（肯定/否定/存疑）、问题件分类流转、规范纸质档案号登记管理、销售客服协同处理、规范回访录音保存等举措，持续开展续期断点重点难点专题培训，搭配全流程品质管理，包含定期追踪回访进度、定期进行录音抽检、强化考核督导，持续推动续期服务优化落地，解决客户线上续期交费问题，切实把好事办好、实事办实、难事办妥。

4.建立一个三级联动服务体系

为扩大追踪范围，保障客户尽快成功交费，确

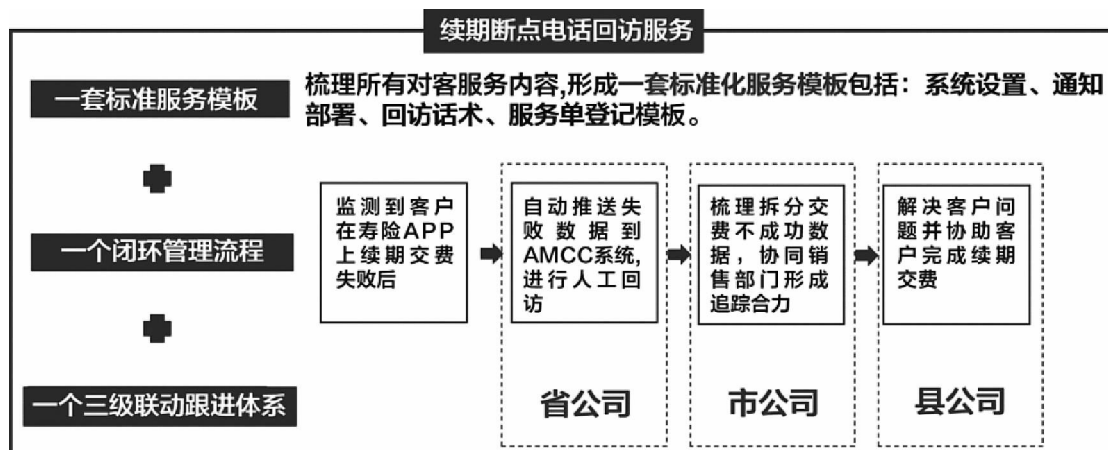


图1 续期断点电话回访服务流程

④iFMS系统：综合财务管理系统。

⑤新一代系统：综合业务处理平台。

表1 续期断点电话回访主要流程

序号	续期断点电话回访主要流程
1	主动问候、寻找对象、自报身份、征询回访意见。
2	客户身份验证。
3	询问客户线上续期交费遇到什么问题。
4	根据客户的回复直接提供解决方案，并主动提醒客户交费宽限期截止时间；无法立刻核实到的问题，主动反馈后台核实。
5	询问客户对我司主动联系协助解决线上交费问题地满意度情况。
6	感谢客户，进行风险提醒，强化客户良好感知。

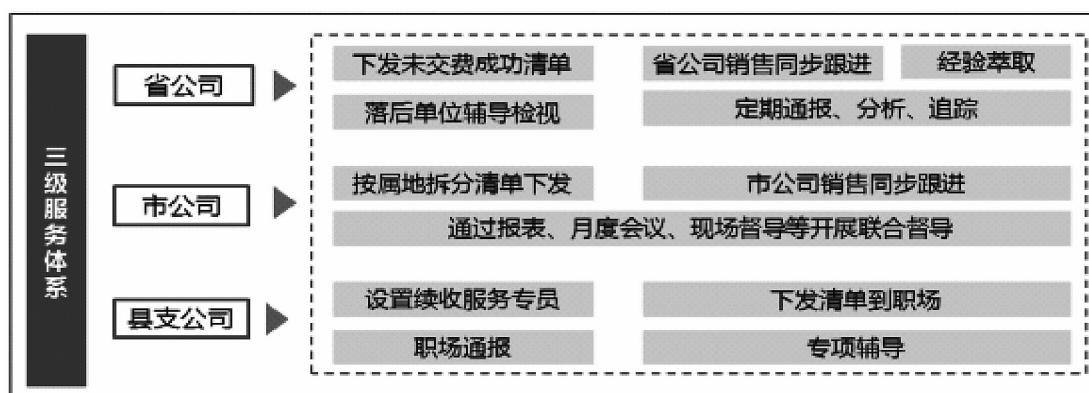


图2 省市县三级联动追踪服务体系

保持续享有保险保障，福建省分公司建立省市县三级联动的追踪服务体系，将未交费成功的明细清单逐层下发，并联合各级销售部门协同跟进。通过定期分析、追踪销售人员的服务落实情况，设置续收服务专员，对进度滞后的职场和销售人员开展专项辅导，经验萃取推广和培训等举措，形成“梳理分派—分类跟进—复盘分析”督导流程。在本次项目实施过程中，以电话回访为主要抓手，延伸会办追踪流程，打通各相关部门之间的沟通壁垒，确保“件件有人管、单单有回音”（见图2）。

（二）创造呼损客户主动服务新体验

“想客户至所想、急客户之所急”，为改善话务繁忙时未接入人工服务的客户无人跟进的痛点，福建省分公司整合ODS库^⑥、CCS系统^⑦、KAFKA平

台^⑧、云助理等四大平台功能，创新开发呼损客户主动联络平台，围绕呼损客户信息获取数据、发送短信、需求分类、主动跟进动态优化等环节开展。从触发服务短信到解决呼损客户问题的全流程智能化跟进服务，实现服务无断点，提升客户服务体验和联络服务价值（见图3）。

1.智能获取呼损信息

通过对接ODS库，自动获取呼损客户信息，满足呼损客户主动联络平台实时接收ODS数据库传输呼损客户数据的需求。

2.自动触发服务短信

通过对接CCS系统，自动触发主动服务短信，实现呼损客户主动联络平台调用CCS客户联络系统，面向呼损客户自动触发服务短信。

⑥ODS库：数据增量层，呼损数据的来源。

⑦CCS系统：客户联络系统，发送短信通知。

⑧KAFKA平台：数据处理平台，连接上行短信的接口。

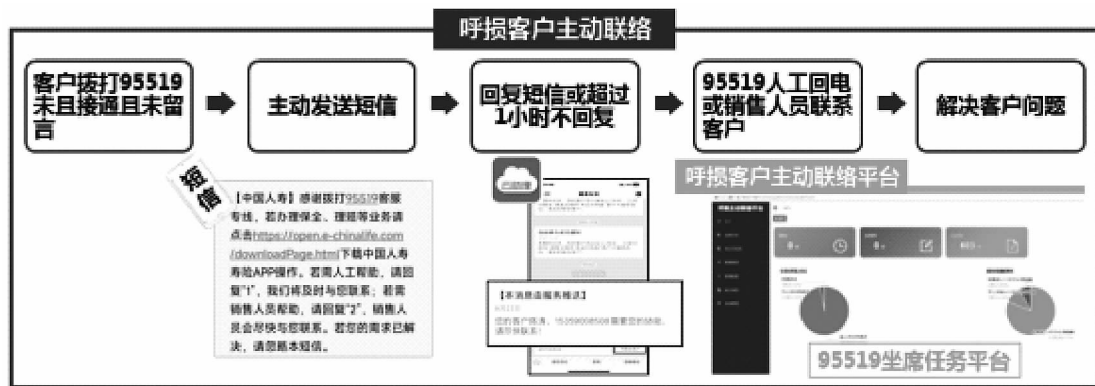


图3 呼损客户主动联络服务流程图

短信内容：感谢拨打95519客服专线，若办理保全、理赔等业务请点击<https://open.e-chinalife.com/downloadPage.html>下载中国人寿寿险APP操作。若需人工帮助，请回复“1”，我们将及时与您联系；若需销售人员帮助，请回复“2”，销售人员会尽快与您联系。若您的需求已解决，请忽略本短信。

3. 自动分类客户需求

对接KAFKA平台，获取数据后自动分类处理并流转，实现呼损客户主动联络平台实时对接客户回复短信的数据，获取客户的短信回复情况，智能分类处理、流转。

分类流转规则：若客户回复“1”或其他或不回复，任务流转至省公司待办任务池，由95519坐席回复客户；若客户回复“2”，将客户寻求销售人员服务的诉求，一键推送至销售人员云助理“星客生活频道”，提供服务线索，为基层销售人员拓客创造服务条件。

4. 主动跟进个性服务

95519坐席或销售人员接收到待办任务，第一时间提供跟进服务，根据客户的个性需求，快速响应服务诉求，解决客户问题。

策略：客户短信回复“1”或超1个小时未回复进入省公司待办任务池，95519坐席在5分钟内主动联系客户；客户短信回复“2”，将直接推送至销售人员云助理，销售人员若24小时内未处理将直接转市公司客户服务岗进行跟进。

在项目运行期间，根据客户追踪、客户满意度调查等情况，实时完善跟进流程、超时提醒机制、跟进时间等，动态化优化项目，进一步提升联络服

务管理质效。

四、取得的成效

按照“边实践、边总结、边优化”的思路，福建省分公司实践“线上实时接续、线下主动响应”的主动服务新模式，精准触达目标客群，主动接续客户服务旅程，持续为客户提供高品质人寿好服务，切实提升客户的获得感与幸福感。

（一）开展续期断点电话回访服务，保险保障不断线

【服务案例】福州市的李大爷通过寿险APP操作续期交费后，迟迟未收到银行的代扣信息推送。正焦虑不安时，他接到中国人寿95519来电，在人工客服的帮助下，在交费期最后一天顺利完成续交。

全国系统内首家开展线上续期交费断点接续服务，该服务项目打通各系统间数据链路，建立“一套标准服务模板、一个闭环管理流程、一个三级联动跟进体系”的完整项目运作模式，对监测发现寿险APP续期交费服务中断的客户，次日以95519人工回访提供主动服务，在回访中解决客户问题并协助客户完成续期交费。

一是助力公司快速收取续期保费。项目运行期间，成功回访10135名客户，成功协助6587位客户完成8102件保单续期交费，交费金额达6957.26万元。

二是有效提升客户续期服务体验。项目运行期间，客服在通话中协助解决因账户问题、余额不足等原因导致续期交费失败件数达7788件，一次性解决率93.57%，共下发535件问题件，其中已存

款未扣费问题375件，账户问题160件，均由地市妥善解决并协助客户交费成功。

三是有效降低传统续收工作服务成本。通过人工回访主动协助客户解决续期交费问题，有效释放销售人员追踪客户续期交费情况的时间，实现将服务精力集中运用在展业拓客增员等方面，“续期售后无忧”的服务举措得到了销售人员充分肯定。

四是推动联络服务管理标准化建设。本项目形成了一套标准服务模板，建立了规范化会办流转体系，打造一个闭环管理流程，保证客户服务感知的统一性。

（二）开展呼损客户主动联络服务，服务体验再提升

【服务案例】泉州市张女士拨打95519专线欲咨询理赔事宜，正好遇到忙线未能接通。不久后她便接到95519来电回访，人工客服在详细介绍保险责任后主动为客户报案，贴心周到的服务让张女士赞不绝口。

全行业首家开展呼损客户主动联络服务，开创呼损客户跟进从无到有新局面。2023年8月起，福建省分公司打造呼损客户跟进服务闭环流程，建立从触发呼损短信到解决客户问题的全流程跟进服务，搭建呼损客户主动联络平台，通过平台向客户自动发送服务短信，由客户自主选择95519人工回电、预约销售人员等方式进行服务。

一是打造呼损客户跟进服务闭环流程，提升服务触达能力。通过升级主动服务模式，减少客户再次致电因忙线无法接入的可能性，提供暖心便捷的服务体验，提升客户满意度。项目运行期间，共服

务2582位客户，客户满意度达99.8%。

二是发挥服务洞察客户需求优势，深化销售服务融合。充分利用95519全天候窗口服务优势：一方面，及时为客户讲解热卖险种责任等问题，加深客户对销售人员信任，助力销售展业；另一方面，将呼损客户服务需求精准送达销售人员，提供拜访机会。项目运行期间，促成567位呼损客户投保了2148件新单，新单保费达1146.47万。

三是精准提供暖心的接续服务，有利于前置化解投诉风险。通过主动联络，提前介入客户诉求，及时安抚解释，有利于前置化解投诉风险，避免投诉升级。项目运行期间，通过主动联络服务，成功化解63位客户投诉隐患。

五、结束语

随着客户需求多元化发展，客户与服务的关系已从以往的“客户找服务”到“服务找客户”的方式转变。福建省分公司“精准触达”主动接续服务项目具有可参考、易复制，适用广的优势，开启了客户旅程断点识别和自动接续的新服务模式。福建省分公司将深刻践行“简捷、品质、温暖”服务准则，遵循“以人民为中心”的发展理念，深耕以科技驱动为核心的数智运营，持续提升服务感知度，持续做好金融“五大篇章”，不断擦亮“国寿好服务”品牌。

（作者单位：中国人寿保险股份有限公司福建省分公司）

责任编辑：李于进

责任校对：黄艺敏

（上接第48页）

其是互联网渠道和商业银行渠道，借助互联网平台的流量优势，可以起到很好的推广效果，和客群触达效率，借助商业银行的理财经理队伍和客群优势，联合代销意愿强的商业银行快速抢占市场，巩固先发优势，让商业养老金成为商业银行获得客户的利器。商业养老金业务的出现，弥补了第三支柱

产品多样性的不足，在一定程度上为个人养老金业务提供有效补充，完善了国家三支柱养老体系的建设，也为养老投资提供了新的选择。

（作者单位：中国人寿养老保险福建省中心）

责任编辑：李于进

责任校对：黄艺敏

福建省新市民健康保险的保障现状及需求分析

● 张元涵 李恭林 王明梅

【摘要】 本文通过梳理健康保险的重要作用，分析福建省健康保险保障现状，深刻挖掘新市民健康保险需求，提出未来福建省在健康保险发展中的着力点，促使福建省保险行业加深以健康保险服务新市民的认知，帮助新市民获得稳定、幸福的生活。

【关键词】 健康保险；健康服务；新市民；需求分析

福建省作为民营经济大省，从党的十八大以来，以“晋江经验”作为学习蓝本，集中力量推动实现福建省从民营经济大省向强省跨栏式加速跑。为实现高质量民营经济发展，福建省正在营造优质营商环境，积极支持民营企业发展、创新人才链，吸引了众多外省和农村劳动力流入务工，因此做好后方保障措施成为助推新时代民营经济强省战略的首要任务。在2022年3月4日，中国银保监会、中国人民银行印发《关于加强新市民金融服务工作的通知》中已经强调各省市应在保险业上积极探索，深入调查新市民深层保险需求，做好新市民基础健康保障，帮助新市民更快融入城市生活。通过给福建省新市民提供优质健康保障，助力医保多层次广覆盖，提高新市民健康意识和保险意识，使新市民能在城市生活中有幸福感和满足感，从每一位新市民的就读、就业、就医开始，奠定福建民营经济健康发展基石。

一、新市民画像

福建省新市民通常是指因本人创业就业、拆迁搬家、子女上学、投靠子女等原因来到福建省城镇常住，尚未获得当地户籍或当地户籍不满三年的各类群体，包括但不限于进城务工人员、新就业大中

专毕业生。福建省新市民是福建省推动建设民营经济强省中最具活力的新鲜血液，截至2020年末，福建省新市民群体人口规模为1248.91^①万人，二十到四十岁为新市民主要分布区间。

老一代新市民以农民或农民工等到福建省城镇的务工人员为主，受教育程度普遍较低，高中及以下学历占比为98.2%^②，在职业方面以体力劳动为主，如蓝领工人，是社会运转的基石，运用实际劳动为福建省基建、制造业、技术工艺、维修护理等方面作出贡献。老一代新市民通常会在节假日期间回到原产地消费，日常在福建省城镇时大多是贯彻勤俭节约的传统理念，与外界各群体的交流渠道比较受限。维护这一类新市民的稳定、祥和的工作生活是关键点。

新生代的新市民群体以新就业大中专毕业生为主，受教育水平相对较高，就业有“去体力化”倾向，偏向于轻工业、零售业、餐饮业、物流业、手工业、服务业以及个体经营。此类新市民具有较高的融入城市和在城市消费的意愿，多与同学、同事、身边的城市居民进行社交活动，对于新媒体的运用更为熟练，利于发展新的社会关系，赢得发展机会。但相对资本还处在累积期，将面临技能提升、买房、生育、孩子上学等一系列经济挑战。

①数据来源：《福建省国民经济和社会发展统计公报》

②国家统计局.2013年全国农民工监测调查报告 [N]. 中国信息报,2014-05-13(001).

二、福建省新市民健康保险保障现状

(一) 医疗保障方面

福建省流动人口医疗保障覆盖程度相对较高，无任何保障群体占比在7%以下，明显低于全国平均水平（按职业类别在7%–10%）（见表1）

高收入群体医保水平更高。福建省月收入在7500元以上流动人口中超10%人口有2项及以上医疗保障，高于低收入群体约5个百分点，参加城镇职工医保的比重则相差超11个百分点。低收入流动人口是需要重点关注的补充医疗保障的群体（见

表2）。

不同学历流动人口获得的医疗保障存在差异。高学历流动人口获得的医疗保障程度高于低学历流动人口，拥有2项及以上医保高于低学历流动人口7个百分点。无任何医疗保障的流动人口低于低学历流动人口3个百分点。城镇职工医保对高学历流动人口覆盖程度更高，高于低学历人口49个百分点（见表3）。

福建省的医保制度在不断改革和健全，2023年福建省为落实《国家医保局财政部国家税务总局关于做好2023年城乡居民基本医疗保障工作的通

表1 新型农村合作医保是福建省流动人口主要医疗保障

身份	新型农村合作医保	城乡合作医保	城镇居民医保	城镇职工医保	公费医疗	办理社保卡	无保障	2项及以上保障
新市民	76.46%	1.45%	3.51%	21.01%	0.21%	74.47%	4.45%	6.07%

注：表格数据为参保人数占比

数据来源：《2018流动人口动态监测》

表2 福建省高收入流动人口获得的医保程度更高

收入	新型农村合作医保	城乡合作医保	城镇居民医保	城镇职工医保	公费医疗	办理社保卡	无保障	2项及以上保障
0–5500	77.495%	0.945%	1.37%	20.68%	0.37%	72.08%	6.535%	7.345%
5500–7500	76.555%	1.025%	2.435%	24.18%	0.415%	70.42%	4.485%	9.1%
7500–9500	74.955%	1.025%	2.65%	31.095%	1.75%	77.575%	2.495%	12.405%
9500元以上	64.25%	2.09%	4.40%	36.10%	0.87%	78.68%	4.11%	11.70%

数据来源：《2018流动人口动态监测》

表3 福建省高学历流动人口获得的医疗保障程度更高

学历	新型农村合作医保	城乡合作医保	城镇居民医保	城镇职工医保	公费医疗	办理社保卡	无保障	2项及以上保障
低	86%	1%	1%	12%	0%	68%	6%	6%
中	77%	1%	2%	25%	0%	73%	5%	11%
高	38%	3%	5%	61%	2%	91%	3%	13%

注：表格数据为参保人数占比；高学历包括大学专科、大学本科、硕士研究生、博士研究生；中学历包括初中、高中、中专；低学历包括小学、学前教育、未上过学

数据来源：《2018流动人口动态监测》

知》，面向新市民推行“一人一档”的全民参保基础数据库，以当地居民同样标准来补助持居住证参加当地居民医保的人员。福建省新市民如果在城市找到工作则参与城镇职工基本医疗保险，由雇主和员工共同缴纳，可以覆盖基本医疗费用，如果没有稳定的就业或是投靠子女的新市民则参与城镇居民医疗保险，仅由个人缴纳全部保费。覆盖范围和报销比例上的相对狭窄使得特殊基本的报销需求难以满足，高额医疗费用支出也随着疾病年轻化和慢性病比例的增加而升高。

《全国基本医疗保障事业发展统计公报》的数据显示，2022年医保参保总人数相比2021年减少了1705万人，截至2023年8月底福建省医保参保人数为3813.92万人，相较2021年3872万人减少了59万人。在几年的疫情影响下，福建省新市民大部分因财务资金拮据，缴纳医保的意愿骤降，每人每年的医保费用对于一个上有老下有小的新市民家庭来说是一笔不小的开支，因此收入较低的新市民脱保概率明显增加。

在医保服务上，福建省全面推广“15分钟医保服务圈”，在1114个乡镇（街道）实现医保服务全覆盖，配备医保服务工作人员1500余人，提供7项以上医保高频服务事项办理。近年来，福建省借助互联网信息技术，完善“闽政通”APP的各项医保功能，如医保电子凭证、异地就医结算、异地就医备案等，对新市民群体流动性高、人户分离常态化的特征进行针对性解决。但福建省尚未完全落实医保参保地和居住地不同而引起的异地就医结算，新市民群体普遍在医保报销的流程上更加复杂繁琐，而户籍地对于参保的隐形限制没有随着全面放开参保户籍限制而消失，这也彰显了新市民医疗保险服务利用不平等的问题。

（二）工伤保障方面：

福建省工伤保险适用于福建省境内从事劳动的企业、事业单位、社会团体、民办非企业单位、基金会、律师事务所、会计事务所等组织和有雇工的个体工商户内全部职工或者雇工。而进城务工的新市民是最需要工伤保险的群体。福建省在2023年适当提高了全省参保职工伤残津贴、供养亲属抚恤金、生活护理费等三项定期待遇，展现了努力改善工伤保险待遇问题的决心，但在新市民群体中仍然存在着覆盖率低的情况。新市民群体多为个体工商

户、农民工、新平台等灵活就业人员，比起工作更稳定的就业群体职业伤害风险系数更高，工伤保险是仅由单位负责缴纳的保险，因此导致现在处在新兴职业的新市民群体的工伤保险普及还处于空白。工伤保险的赔付延迟问题同样需要注意，工伤理赔案件通常涉及到多方主体，企业审批时间长、效率低下，责任认定复杂等问题导致的工伤补偿金发放被耽搁，容易造成新市民群体的家庭资金周转负担，因此需加深保险公司和各企业行业间合作配合效率。在认知层面上，新市民普遍对职业风险的重视度不够，欠缺系统规划预防工伤的工作能力。预防工伤和提供工伤康复服务能有效减少工伤发生率且减轻工伤基金压力，因此，福建省应积极发展适合新市民职业风险的工伤保险，设立多样化的缴费模式。

（三）生育保障方面：

福建省《做好2023年城乡居民基本医疗保险工作的通知》中提到：加强居民医保生育医疗费用保障，进一步减轻参保居民生育医疗费用负担。在全国范围内福建省生育保险参保人数相比中西部地区多，并且积极探索与基本医疗协同管理模式，但城乡间保障差距大，新市民群体就业灵活，常不在生育保险参保的范围。新生代新市民群体生育意愿下降，企业对生育保险的政策宣传也不到位，保险逆向选择的风险大，逃费和停缴生育险的现象时有发生。全面提升生育险政策水平，针对新市民生育风险研究，探索新市民生育制度建设是二胎政策下的焦点问题。

（四）健康素养方面

健康素养是指个人获取和理解健康信息，并运用这些信息维护和促进自身健康的能力。包含基本健康知识和理念素养、健康生活方式与行为素养、基本技能素养三个方面内容，反映了科学健康观素养、传染病防治素养、慢性病防治素养、安全与急救素养、基本医疗素养和健康信息素养等六类健康问题素养。

新市民对自身的健康了解大多只来源于每一年的单位体检，而单位体检大部分是选择相对基础的项目，少有全面的健康检查，部分新市民对亚健康防治没有概念，老一辈新市民固化思维严重，传统的饮食方式并不适应现代食品，传统的医疗习惯也跟现代医疗不相符，向老一辈新市民传递最新的营

养健康资讯迫在眉睫。互联网普及的今天，新市民群体可以更快、更容易获取健康资讯，但处于大数据时代，收集用户的喜好和信息也会使人们只收到类似的、单一渠道的信息，有些医学宣传时有过分夸大，新市民群体更容易被困在“信息茧房”里，信息真实性和准确性的辨别难以做到。新市民由于在城镇生活不满三年，获得专业医学人士建议的渠道较少，加之针对新市民群体的健康宣传不到位，社区和企业较少联系权威健康机构和专业医学人士对新市民群体提供更准确和可信的健康建议。因此培养新市民群体辨别健康信息真伪的能力、进行基本健康素养培训是两大重点（见表4）。

数据显示，截止2022年底福建省城乡居民基本知识和理念素养水平为42.42%，健康生活方式与行为素养水平为29.23%，基本技能素养水平为28.37%，较2021年分别提高1.16、2.39、1.63个百分点。

但是福建省流动人口的健康素养远远低于上述的水平，自2016年福建省卫生计生委办公室出台了《福建省流动人口健康教育和促进行动计划（2016-2020年）实施方案》，在关注常驻居民的健康素养提升的同时也关注流动人口的健康素养，提高他们的健康水平。颁布后福建省每年都有举行《新市民健康城市行活动》，引导流动人口学习健康知识、掌握健康技能、树立健康观念、提高健康素养，养成健康的行为和生活方式。

（五）商业健康保险投保情况

新市民对自身健康关注程度不足，而对商业健康保险的关注度更加堪忧，以惠闽宝为例，2023年全省参保率仅为8.94%，其中新市民群体本人购

买惠闽宝的数量更为稀少，福建省应该对提升新市民保险意识和商业健康保险的参保率拟定对应措施。新市民群体就业形式灵活，资金流动快，一些经济状况低的新市民会降低购买商业健康保险的可能和减少费用。老一代新市民习惯在原地进行医疗消费或获得医疗服务，在福建省城镇购买商业健康保险的概率也比较低。新一代新市民在福建省城镇扎根立足不足三年，工作时间的挤压导致新一代新市民没有时间了解商业健康保险的资讯，也没有渠道进行专业的商业健康保险咨询。新冠疫情的冲击提升了新市民群体对健康的关注度，开始寻找应对健康风险的措施，采用商业健康保险进行风险转移是一个最直接的方法。在疫情影响下，新市民对商业健康保险的搜索度和投保率大幅度提升。

（六）保险公司方面

目前福建省保险公司对新市民群体的重视度才刚刚被激起，新市民群体是由于城市化进程而产生的新概念，是国家近几年才提出的新命题，以前对新市民群体的学术研究文章不足，缺乏数据支撑，精算师在设计保险产品时常以保守方式设计。产品性价较低的情况会进一步削弱新市民投保意愿。因新市民反馈不足、新市民群体保险开发难度大、成本高、对业务员的专业性要求也高，需要保险公司投入培训较多的成本和精力，因此保险公司的承保意愿也降低，陷入死循环。随着政府对保险公司服务新市民的鼓励政策出台，新市民群体在新冠疫情影响下愈发迫切的健康险需求，以及保险公司对原有客户资源的过度开发，使得保险公司急需开发新市民市场来获取竞争优势

表4 中国居民和福建省居民健康素养水平表：

地区	2020			2021			2022		
	总体			总体			总体		
中国居民	23.15	城市	28.08	25.40%	城市	30.70%	27.78%	城市	31.94%
		农村	20.02		农村	22.02%		农村	23.78%
福建省居民	23.75%	城市	34.73%	26.76	城市	40.89%	28.31%	城市	38.23%
		农村	16.58%		农村	17.79%		农村	20.75%

资料来源：国家卫生健康委发布的数据整理；福建省卫生健康委员会发布的数据整理

势，实现战略转型。

三、新市民健康保险的需求分析

(一) 医疗保险保障需求

新市民对医疗保险保障的首要需求是能覆盖基本医疗费用，包括但不限于门诊费用、药品费用、检查费用、住院费用。并且因为大部分新市民的经济情况不稳定，医疗保障不完善，对重大疾病的应对能力差，需要在基本的社会医疗保障之外能覆盖大病费用的低保费保险，降低因病返贫、因病致贫风险。特别是福建省无固定工作的零工/散工、低收入、低学历的新市民获得的医疗保障程度较低，是需要重点加强医疗保障的群体。近年来，“百万医疗”类保险迅速在全国铺开，福建省作为经济大省，“百万医疗”类保险同样发展迅速，但“百万医疗”根据年龄设置保费，“带病体”被拒之门外。老一代新市民群体患大病风险系数受到政府重视，因子女上学、投靠子女的新市民来到福建省城镇后对自身医疗费用保障的需求日益迫切，全中国普惠型商业健康保险惠民保如雨后春笋般涌现、惠闽宝在福建政府支持下营运而生，真正弥补了新市民医疗保险投保无门、费用过高的困境。但2023年惠闽宝的续保率问题也反映了新市民对医疗保险理赔速度和难度的不信任问题，线上惠闽宝的理赔让许多老一代新市民头疼，理赔提交后资金审核过长，也反映了新市民在能有基本医疗保障的同时，也对服务品质有需求。

(二) 重大疾病保障需求

因本人就业创业进城务工人员通常是一个家庭的主心骨，重疾险作为补偿因重大疾病导致的工作能力丧失和收入减少的保险，能有效减轻是新市民家庭的经济负担，是新市民不可忽视的一个必要的保障险种。在现实中重大疾病保险由于保费高，缴费时间长，被新市民群体所忽视，保险公司销售端方面，则由于难以形成消费规模，并且因近几年储蓄险种的兴起，福建各家保险公司对重疾险的重视性有所下降，重大疾病保险是新市民强烈需求补齐的一个短板。政府应适当拨款用于补贴新市民群体重大疾病保险保障，保险公司也应按照新市民需求设计价格合适、保额合适的给付型重疾险，或开发完善价格更为低廉的消费型重疾险。

(三) 长期护理保障需求

由于新市民群体流动性大，有些人暂时不确定是在现住地养老还是在原产地养老，因此对老年时期患病失能状态相对忧虑。新市民对失能状态下的护理照顾服务有大量需求，也担忧在失能状况下的护理费用问题，希望能有一个专款专用的产品，在平常的时候能保值增值，在失能需要护理的情况下也能有一笔护理费。长期护理险是近些年才纳入职工第六险，新市民对长期护理保险的了解甚少，新市民希望能有社区、企业等权威机构宣导长期护理保险的具体条款和能享受到的服务以及作用，让新市民更好的将失能护理需求和护理保险相结合。目前国家的长期护理保险的人群仅限市医保，省医保、居民医保、新农合被排除在外，也就是说大部分的新市民群体不含其中，福建省少子化、人口老龄化问题日益突出，医疗水平不断提高，从护理到身故的时间越来越长，这就需要储备足够的金钱来应对长期护理问题。新市民既希望家里的失能老人能得到护工的细心照料，并进行入户长期护理，又希望老人有足够的护理费来减轻子女的护理负担，能有更多时间就业创业，积累原始资本。福建省长期护理保险的全面推行是保险公司的一大重点领域。

(四) 意外医疗保障需求

新市民群体的企就职企业中可能有着较少的职业风险提示、劳动保护培训，新市民从事的典型职业如外卖骑手、农民工、网约车司机的职业意外风险属于高发区，一些新兴行业的企业对职业风险管理不够敏感，制度设计落后，一旦发生意外风险会对自身身体、职业生涯、家庭有所影响。新市民在意外风险保障上更加关注以下几个部分。意外导致的医疗费用是否得到覆盖，因职业发生意外时能否得到公司的及时医疗救助，在伤残和身故时是否能获得赔偿来保证家庭的稳定，企业和行业协会是否对提供职业意外后的康复服务，是否辅助其快速回到职场。在伤残或身故时，家庭成员能否在异地也能进行在线理赔，顺利获得保险金赔付。

(五) 健康服务需求

新市民群体的保险意识在仍然不强的情况下，更希望关联的是健康服务。包括就医绿色通道，以满足新市民在异地就医时对福建省城镇医院情况不

熟悉导致的求医问诊难的情况。定期体检和健康管理来提前规避患大病风险。健康咨询以及针对性的健康宣传教育帮助新市民更清晰的梳理自身潜在健康问题。利用家庭医生等对有家庭的新市民提供家庭保健服务，为在外打拼的新市民做好坚强的后盾。福建地区方言众多，部分新市对普通话沟通不适应，容易出现理解上的偏差，所以新市民比较关注未来多语言健康管理服务以及保险政策解答方面。最后，可以提供针对新市民的网络权威医疗服务信息网站，方便业余时间有限的新市民能足不出户查询到当地医疗信息和最新健康资讯。

四、健康保险服务新市民的着力点

(一) 科技赋能

根据新市民业余时间有限特点，抓好线上健康险业务平台构筑，完成福建省健康险数字化转型。一是在广告投放上，利用大数据、云计算、AI技术做好精准的客户画像，有针对性的进行推广，比如外卖骑手可以帮助匹配职业意外险，新就业大中专毕业生可以投放“百万医疗”类医疗报销型险种。并根据年龄阶层的不同采用差异化的推广术语，以此唤起新市民对健康保险的兴趣，增加购买健康保险的概率。二是充分利用线上优势，提供便捷的在线支付和费用结算，安排24小时在线快速核保，让健康险投保更简单化，提升签单效率。三是打造保险服务智慧平台，方便新市民不受空间和时间的限制更加方便地获取和管理健康保险保单及相关文件，提供自助在线联系方式、客户资料、交费资料等变更服务。加强理赔材料的在线提交申请效率，允许客户追踪理赔进度以展示理赔过程的透明。四是融合健康数据和启用健康检测设备，为新市民提供定制化健康管理服务和预防保健建议。结合职业信息给出针对性的预防健康风险的资讯。

(二) 建立财险和健康险公司的互动渠道、与企财险协同扩展业务

以新市民的职业入手，聚焦风险突出的建筑和施工行业、交通运输、金属冶炼、烟花爆竹等高危行业，福建省对这些生产经营单位的安全责任险被摆在了重要位置，保险公司的非车险部门常聘请专业的技术人员考察，对安全事故隐患进行详细的数

据分析，为投保单位提供防控预防事故服务。这些宝贵的数据同样是健康险对该家企业所需要的精算数据，健康险公司应派出精算人员与财险公司一起合作，在事前共同勘察，设计出针对这个企业或者行业的专门险种，在财险公司做员工劳动保护教育时配合宣导健康险、意外险、医疗险等，配合企业和财险公司一起宣导职业风险会提升新市民对健康保障类险种的信任度，增加购买概率。事中时，如灾害频发的物流囤货季，做好企业健康管理服务，帮助企业降低意外发生率和严重程度，以期在第二年的企财险中获得更优势的保费价格。事后，健康险公司还可根据该企业或行业的最新风险评估状况，修改第二年的健康险保费或缴费方式等。

(三) 全面铺设和落实企业健康管理中心

凭借团险渠道优势，以设立固定的企业健康管理中心，以企业为依托，通过亚健康筛查让福建省新市民在工作中也能重视自己的身体健康。因为是固定在企业内部的，能真正做到长期健康管理，降低员工患重大疾病风险。以外卖小哥为例，在灾害频发的雨季，能快速到企业健康管理中心处理基本的意外伤害，并在企业健康管理中心的协助下更加顺利的进行理赔。此外，也可通过企业健康管理中心实现引流，增加保险公司的信誉度，宣传自身品牌，拓展多方面业务，以该企业实际情况为其员工推荐适合的健康险。

(四) 建设面向新市民的专门团队

新市民群体和传统的保险公司优质资源的特征不同，需求点不同，激起购买欲的兴奋点也不同。保险公司想挖掘新客户群体，激发新购买潜力，需要组建一支专业队伍，改变原有的培训方式和内容，更多的选择劳动人民的语言，朴素但又详细的介绍保单条款和责任，并加大对相关人才的培训力度。首先找到自己差异化的特色价值，充分发挥自己团队在细分客户上的优势；其次可以优先选择自己或者家里有新市民群体的一线伙伴，同时需要选择对新问题、新业务学习和了解能力强的员工，并应包含能针对新市民群体的职业和具体情况的不同而提出个性化需求的保险方案；最后面对新一代新市民群体时着重年轻化推广，多采用年轻化的团队成员，面对老一代新市民群体时可配置和老一代有共同语言的业务员。

(下转第14页)

浅析互联网门诊险现状及发展趋势

● 王春年

【摘要】 伴随着互联网诊疗平台与技术的提升，在线诊疗需求逐年增强，越来越多的客户改变并培养线上就医购药习惯。多省份医保部门陆续出台线上购药医保支付政策，提高医疗服务数字化水平，商保公司积极配合医保改革进程，整合医药供应链优势，顺势推出具有线上问诊购药费用补偿责任的惠民保产品升级产品及互联网门诊险产品，以解决保险消费者小额医疗便捷需求。本文通过梳理市场上互联网门诊险产品形态、分析需求现状以及未来发展的趋势，思考该产品助力惠民保、随车业务等商业险的可行性方向。

【关键词】 互联网；门诊险；健康险；产品分析

伴随着互联网诊疗平台与技术的提升，在线诊疗需求逐年增强，越来越多的客户改变并培养线上问诊购药习惯，多省份医保部门陆续出台线上购药医保支付政策，提高医疗服务数字化水平。同时，商业保险公司坚决贯彻党的二十大精神，积极配合医保改革进程，整合医药供应链优势，不断探索“互联网+保险+医疗健康”模式，逐渐由“保大病、保特药”向受众人群更多的“保小病、保普药”聚焦，推出具有线上问诊购药费用补偿责任的惠民保产品升级产品及互联网门诊险产品，以满足消费者小额医疗保障和服务需求。因此，互联网门诊险将成为建设多层次医疗保障体系和发展普惠型健康保险的一项重要补充，也能有效助力其他商业险的推广。

一、产品概述

互联网门诊险属于健康保险中的医疗险，与大病保险及百万医疗不同，该险种聚焦在线上问诊及费用补偿责任，主要保障被保险人因意外伤害或疾病，在保险人指定的互联网医院接受在线问诊，支出的在线问诊费用及电子处方中包含的药品费用。通常具有投保门槛低、客户体验感强、保障小额医疗费用、零免赔、高赔付比例、便捷直赔等特点，

被保险人可通过互联网医院就诊解决常见病的问诊、用药等需求，让老百姓少跑腿，有效降低常见病和家庭常用、常备药的费用负担，尤其在医疗资源不发达，药品供应网格不健全的县级以上市场可以发挥较大的作用，从而受到广大客户的欢迎，也将成为保险公司健康险产品升级的热点。据众安保险披露数据，2023年门诊险总保费为3.3亿元，同比增长157.3%，预计未来市场规模将达到20亿元。

二、政策支持

2024年5月，国家金融监督管理总局发布关于银行业保险业做好金融“五篇大文章”的指导意见，再次要求聚焦痛点难点加强普惠金融服务，并丰富普惠保险产品供给，改善投保理赔服务，为普惠金融重点领域提供全面保险保障，同时提升特定群体金融服务质效。6月6日，国家金监总局印发《关于推进普惠保险高质量发展的指导意见》，明确鼓励发展专属普惠保险，要求未来五年内基本建成高质量的普惠保险发展体系。

与此同时，在北京、上海、浙江、辽宁、广东、四川等多地医保部门陆续推出线上医保购药政策。据悉，全国各省级医保部门均已启动医保移动支付应用推广工作，将持续扩大医保移动支付接入

范围，提升医保移动支付结算率，促进医保、医疗衔接，构建较为完善的医保便民服务生态。随着医保向着更加“普惠”“便捷”的方向改变，商业保险也在积极配合医保改革趋势，逐步推出“线上购药、商保直赔”服务的互联网门诊险产品，以满足保险消费者数字化、便捷性需求，未来“互联网问诊+用药+医保支付”模式值得广大群众的期待。

三、模式分析

市面上多家保司通过需求调研和政策分析，充分发挥普惠险功能特点，已推出“互联网门诊险”产品，将线上医疗服务、购药服务和商保支付紧密结合，创造性地将互联网门诊用药纳入商保赔付责任范围，目前市面上互联网门诊险主要有单独险种销售、附加险联合销售以及权益类模式三种。

(一) 单独险种销售

主要依托头部流量平台或采取自建平台的模

式，用互联网条款进行单独产品推广销售，目前人保财险、众安保险、国泰产险、阳光财险、泰康在线等公司均有推出，蚂蚁保、腾讯微保等代销渠道均有销售，目前市场主流的产品情况（见表1）。

(二) 加险联合销售

1.惠民保升级责任。传统惠民保产品出险率较低，客户感知度较弱，市面上惠民保产品经过3—4年的推广，从新项目“跑马圈地”转向原项目“做深做透”转变，当下惠民保发展面临的核心点不再是如何上线更多新地区，而是如何真正惠及更多人群，满足客户多样化健康保障需求，扩大个人普惠保险市场覆盖面和业务规模。部分省市的惠民保项目不再盲目增保额和堆责任，而是精准化探索客户保障需求，如增加互联网门诊责任或以加油包形式，提高客户服务频次和客户粘性，提升吸引年轻人群等健康群体的参与度，实现普惠保险的可持续发展。部分项目产品（见表2）。

表1

险种	保司	销售渠道	产品特点
安联互联网门诊险	京东安联保险	京东健康平台	提供“在线问诊+在线购药+药品直赔+送药到家”的服务，覆盖1万多种日常药和OTC药品。保险金额最高可达5000元/年,药品赔付费用最高可达5000元
好医保·门诊险 (体验版)	阳光财险	支付宝蚂蚁保平台	提供2000元药品报销金，覆盖多种常见药品。2个月体验期内有2000元药品报销金。保障升级后网上买药最高能报销20000元，并增加3000元的门急诊医疗保险金
国泰产险“个人门 急诊医疗保险” (互联网D款)	国泰产险	支付宝蚂蚁保平台	门急诊和互联网药品费用医疗均包含。一般门急诊和特定门急诊共享1w保额。一般门急诊，100元/日免赔额，50%赔付，上限300元/日，限医保目录内。特定门急诊，100元/日免赔额，70%赔付，上限1500元/日，不限医保目录内
人保财险 互联网门诊险	人保财险	自有或第三方平台	提供7×24小时图文问诊服务，保额和保费根据不同方案情况设定，保费大多在100元左右，药品理赔直付送上门，覆盖上千种药品的费用报销和配送到家。
泰康百病保 互联网门诊险	泰康在线	支付宝蚂蚁保平台	保险有效期内，客户通过承保短信链接进行在线问诊，问诊次数无限制，问诊费泰康在线100%报销（用户无需支付问诊费）每个保险年度20次购药权益，每月限使用2次购药权益，次上限1000元，泰康在线报销70%，用户自付比例为30%，线上下单后药品直付，顺丰邮递到家。
众安保险 “好医保·门诊险”	众安保险	支付宝蚂蚁保平台	一般门急诊和特定门急诊共享1万保额。一般门急诊，100元/日免赔额，50%赔付，上限300元/日，限医保目录内。特定门急诊，100元/日免赔额，70%赔付，上限1500元/日，不限医保目录内。互联网药品费用医疗，保额2w，赔付比例是80%，800元/日限额。

表2

上线年份	城市	项目名称	普药服务商
2024	全国	融军保·普惠安康	荷叶健康
2024	武汉	江城安心保（升级版）	荷叶健康
2024	三明	三明普惠医联保（困难群体版）	荷叶健康
2024	连云港	连惠保	荷叶健康
2024	云梦	梦泽惠民保	荷叶健康
2024	潮州	潮州市民保	荷叶健康
2024	济南	齐鲁保	荷叶健康
2024	镇江	镇江惠民保	荷叶健康
2024	厦门	惠厦保	睿择健康
2024	青岛	琴岛E保	睿择健康
2024	包头	鹿城保	睿择健康
2024	无锡	医惠锡城2025（升级版）	圆心科技

2.其他保险产品附加责任。目前部分保司也在尝试在其他商业保险产品附加互联网门诊险，主要有财产险公司的随车产品以及人身险公司的健康险产品。通过互联网门急诊的高频多发属性，可以对客户产生较强的粘性。在每次问诊购药需求时通过实时问诊+购药服务客户可以体验到产品的实用性、产生认同感，提升原产品竞争力。部分公司产品（见表3）。

（三）权益类模式

部分惠民保或者人身险产品采取增加购药权益增值服务形式对客户推送，促进主险销售。

如杭州西湖益联保为吸引更多年轻群体参保，进一步完善西湖益联保增值服务，为2025—2026年西湖益联保客户提供购药权益，真正实现“有病得保障、无病享服务”的互帮互助模式（见表4）。

四、利弊分析

从客户角度，互联网门诊险具有“0免赔”“低免赔”“直赔”等特点，因此在一些“小病”保障和理赔中具有较大的优势，受到不少客户的欢迎；从助力医改角度来看，线上问诊和用药直赔服务也有助于分级诊疗，节省医疗资源；从保险公司

表3

产品	保司	销售渠道
贵州等地人保财险随车门诊险	人保财险	个人渠道
阳光车险随车门诊险	阳光财险	电销渠道
平安e生保、平安e生保长期医疗	平安健康险	平安健康险官网、蚂蚁保
众安尊享e生系列产品	众安保险	众安保险官网、蚂蚁保
太平洋健康蓝医保长期医疗	太平洋健康险	蚂蚁保
MSH万欣和高端医疗	大地财险	万欣和官方网站

表4

使用人	被保险人
折扣力度	3折的药品种类不低于60%
单次优惠限额	无限制
总优惠限额	不限制
优惠次数	不限制
快递	B2C快递
发货时效	当日17点前订单，当日发出
物流时效	杭州最快可当日达
SKU数	不低于4000个，覆盖常用药（不低于500种），中医用药，慢病用药等
非药	不低于300个
覆盖疾病	不低于360种常见病

角度，能够重塑保险客户互动新模式，以高频刚需为经营思路，构建互动“窗口”，通过售前触客引流、售中高频互动、售后精准营销转化，营造良好互动氛围，培育客户忠诚度。

1.承保宽松。目前市面主流是作为惠民保及其他的商业险的附加责任出现，没有按照传统的健康保险产品根据年龄段及性别来设置不同的保费，而是统一定价，投保方面也较便捷和宽松，能吸引更多客户投保。

2.高频低付。传统商业健康险只保住院不保普通门诊，该产品相当于在门诊用药方面迈出了重要一步，聚焦于使用频次更高的问诊及用药责任，更好地满足了客户门诊诊疗需求，促进客户与公司深度互动。

3.引流性强。产品弥补了百万医疗险、惠民保等产品只保住院医疗责任的“不足”，而且无需客户拥有基本医保等条件，责任保费较低，通常在几十元左右，在产品设计、产品费率等方面具有一定优势，凭借自身属性充当“钩子”产品，让客户进行使用体验，激活客户对保险产品的认知，有利于保险公司快速获得客户并提升产品竞争力。

4.助力健管。通过门诊险产品获取客户在用药方面的数据，洞察客户对产品的保障偏好，对保险公司了解客户身体健康情况和健康管理需求，后续开发其他保险产品、完善保险服务生态积累

更多经验。

正是因为该产品其保费较低，具备线上问诊、开药的功能，也出现了一些“薅羊毛”“钻漏洞”的问题，如一人保障全家使用、囤药再售等违规行为，给保险公司带来了经营风险，部分保司或惠民保主管部门仍存有产品上线顾虑。同时，互联网医院的专业性、普药服务商的药品清单齐全度、配送时效性、以及服务能力的好坏，合规经营情况与否，也会影响产品的可持续性。

五、趋势展望

医保线上支付政策极大地便利了广大参保人，也为保险公司、互联网医院及线上普药服务平台带来了新的发展机遇与挑战，为促进门诊险产品可持续健康发展，助力多层次医疗保障体系建设，商业保险公司不应局限于获取客户和保费规模领先，而是要充分整合医药产业链，不断创新升级产品，提升实效性和便捷性，实现客户医疗资源的可及性，并在承保、理赔、服务、合规、风控等各个环节的精细化方面提出更高要求。

1.优化方案

互联网门诊险产品要定位为普惠保险，以较低价格提供覆盖更广人群的小病解决方案。保险公司应加强与医保部门的联动，做好相关市场需求调研和数据测算，完善门诊险的产品方案和定价机制，

通过与其他产品的组合,丰富产品内涵,并不断优化服务平台的服务流程,提供更便捷的问诊、用药、配送、理赔服务。

2.完善理赔

直赔服务是目前门诊险产品的一大亮点,即通过保险公司合作的互联网医院线上问诊,购药结算时可以直接赔付,无需另外向保险公司申请理赔,且药品报销比例通常在50%以上,最高可达80%,若后续能与医保信息系统对接,在医保个账、家庭共济、医保门诊基金支付等方面取得政策支持,将有更大的想象空间。

3.强化服务

互联网门诊险的核心在于提供高质量的医疗服务和良好的用户体验,保险公司与销售渠道应整合与优化在线问诊平台,提高在线问诊医生的专业水平,合理开具和使用电子处方。考虑引入线上视频问诊等服务,通过保险科技让更多人更容易触达健康与医疗服务。同时,需要依托一些实体医疗机构的资源和专业能力,与更多医院建立合作关系,拓宽服务范围,提供更全面的医疗服务。在药品配送方面,重点兼顾医疗资源和药店网点不发达的县域以下地区,提高医疗资源的可及性和药品配送的时效性,努力达到“T+0”甚至“半日达”、“小时达”,方能吸引更多客户参保。

4.注重合规

首先,保险公司应严格遵守《保险法》及监管部门对于短期健康险的相关自查要求,在业务创新过程中坚持风险保障的基本功能与属性,不能违背保险射幸原理,开发确定将发生的、损失程度确定的既往病医药支出,让保险公司沦为其他行业如药企的一种营销和支付渠道。

其次,互联网医疗的本质仍是医疗,服务平台方要严格遵守《基本医疗卫生与健康促进法》、《医师法》、《互联网诊疗管理办法(试行)》、《互联网医院管理办法(试行)》、《互联网诊疗监管细则(试行)》等法律法规和规定,确保医疗服务的质量和安全,对药品清单和疾病清单进行专业把关。根据国家相关法律规定,部分药品必须线下门诊就医后,线上才可复诊:部分病情不能做直接线

上问诊,需要有线下处方,线上可以复诊,用户可以更方便地复诊开药。

第三,产品虽然具有普惠性质,主打“低保费、低门槛、高保障”亮点,但在宣传方面,要注意做好免赔额、药品清单、既往病症、不予支付情形等强化提醒,不能夸大宣传、不当承诺和误导投保人。

5.控制风险

一是在产品设计时,避免设置过高的赔付比例、低价包邮、不设置观察期等条件,导致道德风险出现;

二是保险公司要对提供的产品直赔服务,建立完善的风控制度监测赔付风险,设置合理的用药周期,包括对疾病的发生率、用药频次、次均金额进行审核,对发现的违规情况,建立黑灰名单。

三是要对服务平台方建立相应的监督评价体系,确保服务质量,保证客户的权益。

四是在没有历史数据测算的情况下,首年可以通过再保方进行责任分保,有效转移风险。

作为多层次医疗保障体系建设的一项补充,发展互联网门诊险也是助力分级诊疗的有效举措,其可持续发展需要政府、保险公司、第三方平台方、药企、再保公司等多个方面的共同努力和合作推进,朝着“更普惠”的方向持续迭代,并实现多方共赢,这才能让产品走上高质量发展之路。

参考文献

- [1]阎建军,于莹,中国健康保险发展报告(2022)[R].北京:社会科学文献出版社,2022.71-72.
- [2]国家金融监督管理总局.关于开展短期健康险业务自查工作通知.[2024-07-23]
- [3]清华大学五道口金融学院中国保险与养老金研究中心.商业健康险与医药协同创新模式研究报告[R],2024,2,48-62
- [4]新华,“互联网+”医疗服务将进医保[J].现代养生·下半月,2019,第9期.

(作者单位:人保财险福建省分公司)

责任编辑:谢圆虹

责任校对:李于进

第三支柱商业养老金业务 对养老保险公司的影响研究

● 卢怡发 陈泽宇

【摘要】 随着我国人口老龄化的不断加剧，第一支柱养老保险的收支不平衡问题日益凸显，第二支柱企业年金/职业年金的覆盖面相对有限，因此，发展第三支柱业务显得尤为迫切，当前商业养老金业务在国有养老保险公司中开展试点，养老保险公司迎来了业务发展转型升级的机遇和挑战，文章结合了商业养老金业务发展的背景，探究养老保险公司发展商业养老金的内在动力，对养老保险公司发展商业养老金业务提出了相关建议。

【关键词】 养老保险公司；商业养老金；第三支柱；养老金融

一、商业养老金业务产生的时代背景

（一）人口老龄化趋势加剧与养老需求增长

当今，人口老龄化问题已是社会热点问题，应对人口老龄化已上升为国家战略，党的二十大报告强调“发展多层次、多支柱养老保险体系”，明确未来改革完善养老保险的重点任务。^①当前我国已初步建立养老三支柱框架体系，其中第一支柱基本养老保险体系，覆盖最广，覆盖人群已达10.5亿人，占适龄人口90%，但近年整体增速逐步放缓，替代率已低于50%，根据社科院预测，2035年城镇职工基本养老保险累计结余可能耗尽。^②第二支柱指的是企业年金与职业年金，以单位作为参与主体，目前参与人数为5500万人，占就业人口4%。可见，仅凭第一、二支柱无法适应人口老龄化趋势。同时，随着我国经济的发展，人民生活水平的不断提高，规模庞大的老年群体养老需求呈现多层次、多样化特点。而第三支柱则是以高质量的养老保险服务助力我国老年人口幸福安康和亿万家庭和谐美满的重要举措，具有重要

意义。第三支柱指的是含税收优惠的个人养老金及其他个人养老金融产品，由个人自愿参与，目前正处在起步阶段，根据中国人寿集团公司研究报告，至2030年第三支柱业务将催生逾万亿级蓝海市场。

（二）社会保障体系结构性问题

我国虽然已经建立养老“三支柱”体系，但我国存在第一支柱基本养老金保险普遍存在替代率不高、公众过度依赖第一支柱的问题。企业年金，职业年金在第二支柱中占比偏低。只有大型企业或国有企业会建立企业年金制度。第三支柱起步较晚，并且由于公众对于养老保险、养老理财，养老目标基金认识不够，发挥的效果同样有限。近年来经济整体不景气、房地产行业下行等诸多因素的影响，年轻人生育意愿降低，导致我国新生人口自然增长下降，人口老龄化形势十分严峻，积极发展多层次、多支柱的养老保障体系已经逐渐形成新的共识。^③

（三）基本养老保险收支差距失衡

在我国，各区域间的经济发展水平呈现出显

①数据来源新华社网址：https://www.gov.cn/lianbo/bumen/202405/content_6954668.htm

②数据来源：中国社科院世界社保研究中心发布《中国养老金精算报告2019~2050》

③吴泽华.个人养老金业务对商业银行的影响研究[J].商业观察,2024,10(05):61-64.

著的不均衡性，东部沿海地区凭借其优越的地理位置和政策支持，经济发展相对迅猛，而中西部地区则相对滞后。这种经济发展的不均衡直接映射到养老保险体系上，显著影响了各地的筹资效能与待遇标准。具体而言，经济较为发达的东部地区，其养老保险基金储备丰盈，能够为参保者提供更加优厚的养老金待遇；相比之下，中西部欠发达地区则面临养老保险基金储备不足的困境，导致养老金发放水平相对较低。

此外，人口结构的区域性差异也是加剧养老保险区域失衡的关键因素之一。东部地区由于经济活力较强，吸引了大量年轻劳动力流入，从而减缓了本地人口老龄化的进程；而中西部地区则面临着更为严峻的人口老龄化挑战，老年人口占比相对较高。这意味着在老龄人口密集的中西部地区，养老保险基金需要承担更为沉重的支付压力，然而其筹资渠道和能力却相对有限，进而加剧了养老金支付的困难程度。

二、第三支柱商业养老金业务赋能养老保险公司高质量发展

为应对中国人口老龄化的问题，把握业务发展的关键期，积极发展第三支柱商业养老金业务，通过第三支柱商业养老金业务将养老保险公司积累的企业客户有效转化为个人客户，为个人客户提供养老测算、养老规划、养老保障等相关服务，完善我国第三支柱养老保障体系，进而助力国家构建多层次的养老保险体系，养老保障普惠民生是我国养老保险公司的使命，也是今后我国养老保险公司的发展方向。发展商业养老金业务能够赋能养老保险公司高质量发展。

（一）服务国家战略布局，彰显企业担当，提升企业形象

2023年10月召开中央金融工作会议将养老金融列为“五篇大文章”^④之一，体现了国家对养老金融的重视。2023年1月1日开始，国家金融监督管理总局批复了商业养老金业务的试点，批准中国人寿养老保险股份有限公司、太平养老保险股份有

限公司、国民养老保险股份有限公司和中国人民养老保险有限责任公司试点商业养老金业务，参与试点商业养老金业务，相当于国家对养老保险公司实力的认可，可以显著提升企业形象和声誉，养老保险公司应该把握国家试点商业养老金业务的窗口期，发挥自身的实力和特色做大商业养老金市场，充分挖掘客户需求，根据客户需求，推出人民群众喜闻乐见的商业养老金产品，服务国家养老金融的战略布局。

（二）帮助养老保险公司丰富业务多样性，促进业务的转型

根据国家金融监管总局发布的《养老保险公司监督管理暂行办法》（以下简称“《暂行办法》”），拟从机构管理、公司治理、经营规则、监督管理等多方面加强养老保险公司监管，规范养老保险公司经营行为，引导养老保险公司聚焦主业，助力我国养老金融创新发展。该《暂行办法》提出，养老保险公司应该主要经营与养老相关的业务，自《暂行办法》印发之日起三年内完成业务范围的变更，商业养老金业务的出现可以弥补团险业务分离对兼营保险业务的养老保险公司所带来的冲击，由此可见，发展商业养老金业务是养老保险公司转型的关键，各家公司都会发挥自身优势，全力推动商业养老金业务发展。^⑤

（三）提高客户黏性，实现客户从B端到C端的转化

目前，养老保险公司的主营业务都是以企业年金受托基金管理、账户管理、投资管理以及职业年金基金受托管理、投资管理为主的资管业务，客户主要还是以企业客户为主，客户与养老保险公司的业务连接仅通过企业年金业务，联系客户的途径相对单一，客户黏性也不高，这就与商业银行形成了鲜明的区别，商业银行不仅能开展企业年金受托管理、账户管理、基金托管业务，而且还拥有信贷业务、个人财富业务等诸多方式，增强与客户之间的黏性，商业养老金业务的出现，也弥补了养老保险公司在个人财富业务方面的缺失，让养老保险公司能够为企业客户的员工提供养老规划等养老系列服

^④数据来源：北京日报网址：<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1781506944869643091&wfr=spider&for=pc>

^⑤陈晶晶.养老保险公司“回归”主业短期健康险三年内压降清零[N].中国经营报,2023-12-25(B07).DOI:10.38300/n.cnki.nzgjy.2023.002910.

务，与客户建立多维度的合作关系，并且可以充分挖掘养老保险公司现有的企业客户，为企业客户员工提供养老规划、养老测算、养老金产品供应等一揽子服务。

三、养老保险公司发展第三支柱商业养老金业务的机遇

（一）养老蓝海市场，客户群体广泛

在中国快速人口老龄化的时代背景下，积极发展第三支柱养老保险，发展养老金融已经成为养老金融机构新时代的使命和担当，为应对人口老龄化的问题，我国已经推出了个人养老金制度，但是个人养老金制度目前仍然不够完善，无法满足所有人群的养老需求，诸如参加个人养老金制度额度上限为12000元、参与主体必需参加城镇职工基本养老保险或者城乡居民基本养老保险、参与主体必需60岁以下等问题，商业养老金在这方面为个人养老金做了有效补充，一是参与门槛低，参与商业养老金仅要求客户年满18周岁，起购金额仅为100元，门槛低，人人都可参与。二是双账户运作，兼顾养老金的积累和流动性，商业养老金下设2个账户，即锁定账户和持续账户，锁定账户要求客户资金必需达到60岁以后才可以领取，持续账户为客户提供日常使用资金的保障。三是退休人群也可参与商业养老金，60岁以上的老年人可以参与商业养老金的投资运作作为退休金保值增值，并且灵活申赎T+3即可赎回到账，60岁以下的人群可以参与商业养老金为自己的退休生活进行储备，商业养老金可以将保本条款写进合同，承诺客户期满保本，为客户资金安全性提供充足的保障。总之，商业养老金目前仍然是一个蓝海市场，有广阔的群体可以参与其中。

（二）代销渠道多元，先发优势明显

党的二十大报告指出实施积极应对人口老龄化的战略。随着个人养老金制度的落地，商业养老金也迎来了蓬勃发展的黄金时期，目前各家养老保险公司都针对不同风险偏好的人群推出了商业养老金产品，销售商业养老金产品的渠道，分为以下几种：

一是依托集团型企业的优势，集团内部成员单位代理销售商业养老金产品，目前试点商业养老金业务的4家养老保险公司中，其中3家都是集团型企业，中国人寿养老保险股份有限公司、太平养老保险股份有限公司和中国人民养老保险有限责任公司都是依托集团旗下的寿险公司、财险公司、控股银行开展商业养老金销售工作。

二是依托互联网平台，商业养老金是创新型的金融业务，更适合在互联网平台上进行推广，自商业养老金试点以来，4家养老保险公司都选择与腾讯和阿里巴巴旗下的支付宝和微信两大平台开展合作，商业养老金进驻腾讯的理财通和支付宝基金页面进行推广，随着更广泛的客户触达和市场认可度的提高，互联网渠道已经逐渐成为销售商业养老金的主流渠道之一。^⑥

三是依托商业银行代销，随着商业银行中间业务的兴起，各大商业银行都不断加强财富管理业务的投入，销售保险产品赚取中收也成为各分行考核的重中之重，商业养老金作为一种保险业务，同时也可以纳入商业银行保险中收考核，商业养老金凭借它的保本性、流动性、收益性，逐渐获得市场认可，在商业银行代销渠道中取得不俗的成绩，以招商银行为例，中国人寿养老保险公司的商业养老金“安心乐享”上线招商银行渠道仅一周时间，招商银行深圳分行就取得了销售接近18个亿的好成绩，商业养老金不仅为银行带来中间收入，更可以帮助商业银行吸收行外资金、帮助商业银行客群增长、帮助商业银行AUM增长。

经过为期一年的商业养老金业务试点，参与试点的4家公司在商业养老金业务规模增长方面都取得了突出的成果，目前商业养老金市场竞争主体有限，试点单位应该积极抢占市场，发挥业务试点的黄金期，珍惜先发优势，扩充代理渠道，做大商业养老金业务市场。

四、养老保险公司发展商业养老金业务的建议

（一）积极借鉴国外第三支柱产品发展经验，提前布局养老产业

^⑥刘敬元.商业养老金业务摸索前进中试点首年累计开户超59万个[N].证券时报,2024-01-19(A03).DOI:10.38329/n.cnki.nzjsb.2024.000244.

随着人均寿命的增长,大多数人都将经历漫长的非在职状态,为了缓解第一支柱的压力,各个国家都在积极发展符合本国国情的第三支柱个人养老金产品,根据德国目前第三支柱产品发展经验来看,第三支柱产品主要分为两种,一种是为弥补法定养老保险替代率不足而引入的养老金,另一种是为覆盖自雇人员、自由职业者和高收入群体推出的一项享受大额、高比例退税的养老金,鉴于国外的经验,商业养老金产品未来的发展方向其一是养老保险公司积极推动商业养老金入选个人养老金的产品库,享受个人养老金的税收优惠政策,一旦入选个人养老金产品库,商业养老金可以扩大客户范围,提升产品规模。二是强化投资端建设,由于商业养老金受众的不同,相较于个人养老金产品,商业养老金有很大的客群是已退休人群,这就对商业养老金投资的稳健性、安全性提出了更高的要求。三是同养老基础设施相结合,商业养老金是市场化运作的产品,不单只有提高养老替代率的作用,更应该同养老保险公司的养老社区相结合,只有如此,才能更大程度提升退休人群的生活水平,实现老有所养,老有所乐。^⑦

(二) 丰富商业养老金产品多样性,推出人民群众喜闻乐见的商业养老金产品

我国商业养老金制度试点至今,推出的商业养老金产品基本可以分为3类,一类是期限保本型的商业养老金产品,在合同条款中约定产品到期保本,一般只在锁定账户中发行,目前参与商业养老金试点的公司都有推出类似产品。另外一类是期限型的商业养老金产品,采用双账户运作,投资是以固定收益资产为主,目前市场上有T+30、T+365日的产品等产品。最后一类是生命周期型的产品,根据不同年龄层客户的退休时间设计的产品,这类产品会根据客户的年龄段进行划分,越是年轻的客户,产品投资权益市场的比重就会随之增加,越是临近退休的客户,产品的投资风格就会趋于保守。现有的商业养老金产品其实已经初步满足人民群众的养老投资的需要,但在以下两个方面仍然可以提升,一是为商业养老金产品增加保障功能,商

业养老金产品是保险产品,但是在目前的运作体系下,各养老保险公司仍然没有推出带有保障功能的商业养老金产品,二是丰富商业养老金的种类,尤其是生命周期型的产品,目前市场上生命周期型的产品投资风格都相对激进,商业养老金投资应该要参照企业年金固收组合的投资模式,追求的是累计收益率稳步提升,应该多推出以固收为主的生命周期型产品,丰富商业养老金产品线,让人民群众逐步接受商业养老金产品。

(三) 加强风险防控能力,做好投资者的教育工作,普及养老理念

为加强养老第三支柱建设,推广好商业养老金产品,养老保险公司要加强风险防控能力,针对商业养老金的归集资金,要建立合规的监管体系,牢固的安全壁垒,并且积极开展投资者教育工作,针对年轻人、中年人普及及早储备养老金的投资理念,防范于未然,对于老年人,要强化安全意识,引导老年人稳健投资的理念,不要盲目追求高收益率,各家养老保险公司都应该要积极参与投资者教育工作,以及产品宣传推广工作,将储蓄商业养老金的意识推广到群众中去。

五、结论与展望

随着中国人口老龄化的不断加深,中国养老金改革迫在眉睫,延迟退休也提上了日程,推动第三支柱养老金发展必将成为我国未来养老金体系的重中之重,养老体系中的第二支柱企业年金市场历经十几年的发展,年金市场已经基本变成了一个存量市场,市场扩张的速度逐年放缓,因此商业养老业务也必将成为养老保险公司未来的重点发展方向,开展商业养老业务对于养老保险公司而言,既是机遇,也是挑战,据预测,到2025年,我国65岁及以上的人口数量将突破2亿大关,而到2035年,这一数字将突破3亿大关,而到2060年,这一数字将达到3.98亿。^⑧

商业养老业务目前仍处于起步阶段,养老保险公司要充分利用商业养老金的多元代销渠道,尤

(下转第33页)

^⑦张鑫龙,凌文豪.第三支柱个人养老金:国际经验与中国路径[J].上海保险,2024,(03):32-38.

^⑧吴泽华.个人养老金业务对商业银行的影响研究[J].商业观察,2024,10(05):61-64.

省保险学会走进福州大学开展保险知识普及和助学活动



11月20日，省保险学会在福州大学紫金学院举办一年一度的保险知识讲座及助学金发放仪式。

这次活动是省社科联2024年科普周系列活动的组成部分。省保险学会会长骆少鸣、驻会副会长温怀斌；福州大学紫金学院党委书记郑寿、党委副书记张志雄及紫金学院师生近50人参加活动。

助学活动中，郑寿书记首先代表紫金学院，感谢省保险学会持续多年为紫金学院品学兼优、家庭贫困的学子提供资助。希望同学们要将保险学会的涓涓关爱化为奋发进取的不懈动力。

骆少鸣会长在致辞中表示，省保险学会是国家金融监督管理总局福建监管局下辖的5A级社团组织，与紫

金学院保持着良好的合作关系。自2019年以来，学会每年都到紫金学院开展保险知识普及和助学活动。通过“公益助学+知识宣讲”的形式，为家庭经济困难、品学兼优的学子提供力所能及的帮助，同时加深同学们对保险及保险业的认识，培养大家良好的风险管理和保险意识。

受助学生代表在发言中分享了接受资助的感想和在校期间努力进取的点点滴滴。表示一定会珍惜来之不易的学习机会，努力学习、提升自我，传递爱心，以实际行动为社会发展奉献自己的力量。

在“知识宣讲”环节，温怀斌副会长以《从党的二十届三中全会看保险发展潜力》和《财险公司绿色保险产品创新的探索和思考》为题，帮助同学们了解国家顶层设计，了解保险作为经济周期中的“减震器”与“稳定器”，在服务民生、助力经济社会低碳转型中如何担当社会责任，进一步提升同学们的风险防范和保险意识。

(图/文：福建省保险学会)

省保险学会走进福建农林大学举办保险知识讲座和助学活动



11月20日，省保险学会走进福建农林大学经济管理学院，举办保险知识讲座和一年一度的助学金发放仪式。

这次活动是省社科联2024年科普周系列活动的组成部分。省保险学会会长骆少鸣、驻会副会长温怀斌；福建农林大学经济与管理学院党委副书记李健英、经济系副主任蒋蔚及经管学院师生近60多人参加活动。

助学活动中，李健英副书记首先代表经济与管理学院感谢省保险学会多年来在经管院开展保险知识普及和助学活动，勉励同学们一是做终生学习的践行者；二是做知行合一的实干家；三是做扶摇直上的追梦人。

骆少鸣会长在致辞中表示，省保险学会是国家金融监督管理总局福建监管局下辖的5A级社团组织，与经管院保持着良好的合作关系。自2019年以来，学会每年都到经管院开展保险知识普及和助学活动。通过“公益助学+知识宣讲”的形式，为家庭经济困难、品学兼优的学子提供力所能及的帮助，同时加深同学们对保险及保险业的认识，培养大家良好的风险管理和保险意识。

受助学生代表表示，省保险学会的助学金不仅仅是经济上的资助，更是精神上的鼓励和鞭策，时刻提醒自己要保持谦逊和进取的心态，不断努力学习，提升自己的能力和素质，以实际行动回报父母、回报社会。

随后，省保险学会为同学们举办了一场精彩的保险知识讲座，讲师和学生通过现场互动交流，在传播保险知识的过程中不仅授之于鱼，并且授之以渔，帮助同学们培养良好的风险管理和保险意识。

(图/文：福建省保险学会)

福建省保险学会管理与创新能力提升培训班在北京大学成功举办



为持续提升会员单位高层管理人员的经营管理能力和创新发展能力，助力会员单位在新时代新征程中实现高质量发展，11月4日至7日，福建省保险学会管理与创新能力提升培训班在北京大学顺利举办。省保险学会驻会副会长温怀斌、秘书长林声霖，学会会员单位高级管理人员近50人参加培训。

开班仪式上，北京大学继续教育学院副院长屈兵简要介绍了北京大学的悠久历史、学科建设、专业特色，以及北大继续教育学院的办学历程。屈副院长表示，北京大学与保险行业一直保持着持续、密切的合作关系。此次培训，北京大学继续教育学院与福建省保险学会经过双方的充分沟通，在课程

设置、师资安排、教学管理、后勤保障等方面都做了精心布置，希望以此培训为契机，与福建省各保险主体建立友好联系，后续可以开展更广泛、更深入、更持久的合作。同时希望各位学员在学习中能学有所获、不虚此行。

温怀斌副会长在开班仪式上强调，党的二十届三中全会、中央金融工作会议为我国保险业高质量发展指明了方向，3.0版的保险“新国十条”则对保险业未来5年到10年的发展进行系统部署，保险业正迎来高质量发展的历史性机遇，应充分发挥经济减震器和社会稳定器功能，把握行业优势，在科技、绿色、普惠、养老、数字五大金融领域精准发力、深耕细作，不断创新保险产品和服务，助力福建数字经济、海洋经济、绿色经济和文旅经济等四大经济发展，持续书写好“五篇大文章”的福建保险篇章。希望学员们珍惜在未名湖畔、博雅塔下的美好时光，在培训期间按照学员手册，严格遵守培训班的各项管理规定，多学习、多思考、多交流，进一步开阔视野、提升自我！

培训班立足行业发展新趋势，设置多元化的课程内容，采取晨读、名师讲座、现场教学等形式多样的教学方式，旨在通过北大这所百年名校悠久的历史渊源和厚重的文化氛围，给大家新的思索与感悟，为福建保险业创新发展注入新的活力。

每日的晨读由此次培训班的班主任赵晓玲老师和学员共同完成，诵读篇目选自北大继续教育学院编制的《经典诵读》。

名师讲座包括《当前中国法治面临的主要问题》《加快发展新质生产力，扎实推进央企高质量发展》《百年大变局下的国际安全局势解析》《古典诗歌与人文素养》《2024中国金融风险分析与保险行业发展》和《孔子智慧与国学的基本精神》等内容。

培训期间，学员们先后走进中国共产党历史展览馆和北京大学校史馆等地进行现场教学，在纵观百年党史，感悟北大人文精神中，受到了一次全面深刻的政治教育、思想淬炼、精神洗礼，进一步汲取奋进力量。

未名湖畔好读书，博雅塔下悟精神。四天的北大学习已经结束，学员们手捧沉甸甸的结业证书，一致表示收获满满。不仅拓宽视野、提升能力、创新思维，还结交了许多志同道合的朋友，要把学习成果转化为实际行动，不断提升保险服务质效，助力谱写福建高质量发展新篇章。

(图/文：福建省保险学会)

