

以金融高质量发展
助力金融强国建设

人保健康探索普惠保险新模式
织密『两司两员』群体保障网

在2026陆家嘴论坛上,“针对‘两司两员’等新就业群体开发专属普惠产品,助力稳企业、稳就业”成为行业关注热点。

面对货车司机、网约车司机、外卖员、快递员构成的“两司两员”群体风险保障薄弱现状,中国人民健康保险股份有限公司(简称“人保健康”)牢记“人民保险,服务人民”的职责使命,深入贯彻落实国家关于加强新就业群体服务管理的决策部署,主动对标金融监管部门普惠保险高质量发展要求,将目光投向穿梭在城市街巷的司机与骑手。从天津滴滴司机的“第一份健康守护”到上海圆通速递骑手的“人民健康驿站”,人保健康逐步推广以“保险保障+健康管理+科技”为内核的普惠金融服务,为加强新就业形态劳动者权益保障提供了实践样本。



■ 聚焦“两司两员”：
主动靠前实现精准服务

新就业形态是重要的就业“蓄水池”,也是民生“稳定器”。《关于加强新就业群体服务管理的意见》明确要求“加大关爱力度”,提出“健全符合新就业群体特点的社会保障制度体系”。《关于做好2026年小微企业金融服务工作的通知》明确提出,“推动对‘两司两员’等新就业群体普惠保险试点工作”。

人保健康严格落实相关要求,针对“两司两员”群体流动性强、职业风险高、收入波动大、社保参保率低等特征,着力改善传统标准化保险产品难以精准覆盖其碎片化、高强度作业场景的现状,主动扭转传统健康险业务重心偏重于既有成熟客群的服务格局,将资源配置向“两司两员”等新就业群体倾斜,从“坐等上门”转向“主动上门”,精准回应新就业形态劳动者急难愁盼问题。

服务“两司两员”涉及职业风险分级、动态数据应用等全新课题,这对险企的风险管理能力提出了新要求。通过在天津、上海两地实施差异化试点项目,人保健康探索用动态的、伴随式的服务去应对“两司两员”群体职业风险的不确定性,让金融资源真正流向有需要的人群。

■ 携手滴滴平台：
守护网约车司机职业安全

2026年上半年,人保健康作为入驻滴滴平台的专业健康险机构,改变了滴滴平台长期仅与财险公司合作的业务结构,在天津等5座试点城市实现了健康险服务“两司两员”群体从“0”到“1”的突破。此次合作不仅是商业层面的破冰探索,更是对网约车司机职业保险生态的重塑。

网约车司机长期面对久坐行车、作息紊乱、高强度持续作业等职业状况,发生急症风险较高。聚焦这一痛点,人保健康联合滴滴平台推出网约车司机心脑血管疾病风险防控专项行动。人保健康通过线上风险筛查问卷,对平台定向筛选的司机群体开展健康风险摸底排查,依据数据划分多档风险等级,实施分级分类差异化干预措施。对于筛查出的高风险对象,定向推送定制化体检套餐与专业健康指导建议,推动风险管理由“事后理赔”向“事前干预”前移。

在产品和服务设计上,人保健康立足网约车

司机职业特点,实现“千人千面”精准适配。优化推送页面,放大展示字体、突出核心保障内容、精简操作流程,从细微处提升司机操作便捷性。同时,人保健康按年龄层实施分层推送策略:面向30岁以下青年司机,重点推送高性价比意外险;面向30岁至45岁从业主力人群,侧重普及重疾保障与综合医疗保险;面向45岁以上资深司机,聚焦慢病管理与便民健康服务。依托这种精细化分层运营模式,叠加由互联网引流获客模式、一对一外呼服务、企微专属客服管家服务构建的闭环服务体系,人保健康打通网约车司机了解、咨询、投保、售后全服务链条,推动健康保险服务更加可感、可及、可用。

在配套增值服务上,人保健康7×24小时专属线上服务平台可实现3分钟快速响应,有助于解决司机线下就医难问题;重疾绿色通道在480余个城市提供住院垫付服务,有效缓解司机就医的资金周转压力。这套“保险+健康服务”的一体化矩阵,让数以万计的网约车司机多了一份踏实的安全感。

■ 联合头部企业：
凝聚快递员外卖员保障合力

快递行业劳动强度大、工作环境复杂,提高快递员、外卖员的社保参与度和抗风险能力是行业发展的必然要求。自2021年起,人保健康上海分公司携手圆通速递等头部企业,探索出一条“保险保障托底、健康服务促进、特色服务支持”的新市民普惠金融服务路径。

针对快递员、外卖员中暑或交通意外易多发等情况,人保健康改变传统商保“高门槛、严核保”模式,量身定制人均保障额度高达200万元的大病医疗保障方案,且承诺小病不拒保;针对猝死风险,提供最高100万元的身故保障,助力降低快递员、外卖员家庭财务风险,体现了商业保险参与社会治理的功能。

科技赋能,让普惠服务有了质的飞跃。2023年,人保健康与医疗机构合作开通“PICC直通车”,实现一站式预约问诊送药。同年,创新开发了基于天气情况的“指数健康管理服务产品”——“防暑保”,气温监测数据一旦达到警戒线,可自动触发防暑物资配送并直达一线网点。这一风险减量管理创新举措,荣获2023年中国人保保险产品创新大赛三等奖。

2025年,人保健康与国药集团深度合作,在

全国布局3547座“人民健康驿站”,覆盖快递网点周边2—5公里范围内的国大药房;向快递员、外卖员推广八项健康指标早筛,费用通过保险理赔直付结算。截至目前,该计划已覆盖全国超1万个快递网点,服务快递员突破50万人,累计提供风险保障超6.15万亿元,健康管理服务使用超2000万人次。

■ 做好普惠金融：
推动模式创新,扩大产品服务覆盖面

金融服务“两司两员”是落实“稳就业”部署的具体体现,也是促进经济顺畅运转、维护社会和谐稳定的重要举措。人保健康以“保障+服务+科技”的高质量融合,推进普惠保险高质量发展。从天津的运营革新到上海的科技赋能,一套具有复制推广价值的实践样本正在形成。未来,人保健康将推动产品服务更广泛覆盖网约车司机与快递员、外卖员,进而依托已建成的企业健康管理中心、直赔快赔系统与风险减量模型,逐步扩展至整个新就业形态劳动者群体。

在巩固现有成果的基础上,人保健康明确了下一阶段的攻坚方向。一方面,加快推进滴滴平台合作项目运营模式迭代升级,持续打磨客户线上运营服务2.0体系。通过完善客户数据画像、搭建标准化运营标签体系,打通从流量获取到客户深度运营全链条,推动业务全流程提质增效,持续优化客户服务体验;另一方面,依托人保健康上海分公司“新市民健康促进计划”的成熟经验,将“保障方案灵活+服务触达多元+系统搭建完备”的业务模式,由点及面地复制推广至护工、代驾等新就业群体。在风险减量管理方面,人保健康将进一步深化“防暑保”指数系统的预警功能,扩大“人民健康驿站”的全国布局,力争通过常态化的健康早筛与干预,从源头降低新就业群体职业高发疾病的发病率,实现“减风险、降赔付、惠民生”的良性循环。

行至半山不停步,船到中流更奋楫。人保健康正以“钉钉子”的精神深耕新就业形态领域。为了更多网约车司机在深夜收车时看到专属的健康报告、更多快递员在酷暑奔波中收到自动触发的防暑干预,人保健康将坚持金融工作的政治性、人民性,以切实的保障、温暖的触达,倾力守护新就业群体,大力做好普惠金融,为中国式现代化建设贡献更多力量。

数据来源:中国人民健康保险股份有限公司