金融为民，深耕不辍

人保寿险：
发挥保险功能，守护人民美好生活

1949年10月20日，中国人民保险公司成立，标志着新中国保险事业的诞生。77年来，这家与新中国同行的综合性保险金融集团，始终恪守“人民保险　服务人民”的使命，把“安心”二字写进祖国的山河湖泊、星辰大海，也照进寻常百姓的柴米油盐、和乐安康。作为中国人保旗下核心子公司，中国人民人寿保险股份有限公司（简称“人保寿险”）自2005年成立起，便承担起中国人保回归寿险领域、守护人民美好生活的责任使命。公司坚定落实党中央决策部署，扎实践行集团发展战略，通过业务模式创新与管理模式变革，致力于为个人与家庭用户提供可感知的确定保障，一心一意、深耕不辍。

人保寿险锚定中国人保“功能卓著、运营高效、主业鲜明、治理现代、具有国际竞争力的世界一流保险金融集团”战略愿景，致力于提升寿险的家庭保障和财富传承作用，构建服务积极应对人口老龄化的寿险保障体系，努力建设“价值成长、队伍精实、服务领先、资产积累能力强的一流寿险公司”。今年上半年，人保寿险总资产突破9000亿元，跃居人保集团子公司首位。

人保寿险聚焦主责主业，不断提升服务大局能力，做深做实科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，坚定稳妥推进创新变革和高质量发展。坚定践行“以客户为中心”的服务理念，让保险更利民、让保障更及时、让守护更全面、让人民更幸福，以保险之力，守护人民美好生活。

让人们在高原之上有“险”可依

为破解高原地区民生保障难题，人保寿险联动高原医学、应急救援专家历时2年反复调研论证，在青海、西藏等地创新推出面向高原紧急救援的普惠型高原专属团体意外险。

人保寿险高原专属团体意外险针对常规保险在高原专项保障与现场应急救援方面存在的不足，构建了“事前风险预防+事中应急救援+事后全面保障”的一体化服务体系。在应急保障端，联动高海拔专业救援机构，协助提供现场急救、紧急转运、异地就医衔接等实体服务。在赔付端，全面覆盖意外伤害及高原肺水肿、脑水肿等特定高原反应风险，采用模块化设计，可灵活适配各类高原作业需求。

产品突破传统保险单纯赔付模式，适配工矿作业、景区运营、农牧生产、基层支教等高原特殊风险场景，为全国高海拔地区保险产品创新和应急服务体系建设提供可复制、可推广的经验。

基于这份坚实保障，首单投保企业青海利全善鑫矿业有限公司深耕高原，稳定队伍，安全生产更有底气。

在深耕核心保障服务的同时，人保寿险兼顾牧区民生需求，精简优化配套服务。开发RPA+AI智慧预警系统，实现牧区灾害精准推送，前置开展风险预防管理；开设少数民族专属服务窗口，组建双语服务队伍，开展“马背上的宣传”，下沉基层开展便民宣讲与上门服务，打通民族地区金融服务堵点。

让新业态劳动者行有所护

据测算，我国灵活就业人员规模已超2亿人，是民生就业与市场经济发展的重要力量。外卖配送、网约车驾驶、家政服务、临时务工等新业态从业者规模持续壮大。

人保寿险积极响应民生保障提质升级要求，深入调研零工从业者、平台企业核心需求，创新推出零工平台普惠保险项目，匹配零工碎片化、短时化的用工特点，有效覆盖新业态从业者的职业风险。作为寿险行业覆盖零工全场景的系统化保障方案，拓展了寿险行业深度系统化服务灵活用工领域的实践。

在北京，人保寿险与“快乐E工”平台合作，推出“海淀零工驿站”合作试点，覆盖辖区多个街道，驿站整合就业对接、保险咨询、权益科普等多元便民服务，将保险保障深度嵌入零工就业全流程。

项目落地运营近2年来，累计为超20.5万人次灵活就业人员提供风险保障，为广大零工从业者筑牢职业安全防线，为平台企业稳健发展保驾护航，也为完善灵活就业保障体系提供了实践样本。

让数据多跑路、让群众少跑腿

随着民生服务需求不断提升，广大人民群众愈发期盼更省心、更高效、更智能的保险服务。人保寿险不断探索行业数字化转型路径，推出直快赔服务试点，打通医保与商保数据流通渠道，客户无需提交纸质资料，理赔全流程线上办理，部分理赔案件从申请到赔付实现“秒赔”，真正实现数据多跑路、群众少跑腿。

而为更好适配老年人、残障人士等重点群体的特殊需求，人保寿险依托数字技术优化服务，兼顾智能便捷与人文关怀，让保险服务既有科技速度，更有民生温度。

“人保寿险E服务”微信公众号适老简爱版，结合老年人实际需求进行优化，精简界面功能，放大文字图标，浏览更清晰。推出“一键求助”功能，可直通人工客服。增设语音搜索，省去手动输入的麻烦。搭配视频操作指南，详细演示业务办理流程，让老年人轻松办理。

针对60岁以上老年客户，人保寿险电话中心系统可自动识别并弹出适老化服务规范提示，指引座席人员放慢语速、细心服务。搭建“空中保全”音视频远程服务系统，客户与柜面人员可通过音视频连线办理保全业务，突破地域限制，解决客户行动不便或身处异地的实际难题。

让养老保障从“一张保单”走向全程陪伴

当前，越来越多的家庭养老观念发生变化，开始主动提前规划养老事宜。

围绕多层次养老保障体系建设，人保寿险积极服务个人养老金制度实施。作为全部参与个人税延型养老保险、住房反向抵押养老保险、专属商业养老保险、个人养老金四大试点的机构，人保寿险对“养老”的理解，早已沉淀在产品中，服务覆盖老年人生活的方方面面。


人保寿险北京市分公司工作人员向灵活就业人员介绍产品


人保寿险青海省分公司马背宣传小分队开展金融知识宣传活动



在第三届高原康养论坛第一展区人保寿险展位上，工作人员现场展示介绍高原团体意外伤害保险等产品

在山东，人保寿险联合山东重工集团举办个人养老金政策宣讲会，通过政策讲解与现场咨询相结合的方式，帮助企业职工深入了解个人养老金政策，介绍个税申报、个人养老金税收优惠及办理流程，助力政策精准落地。

面向更广泛的老年群体，人保寿险于2022年11月正式发布“暖心岁悦”康养服务品牌，服务涵盖机构养老、居家养老、全景医疗、健康护理、旅居养老五大板块，推动养老保障从产品供给向服务陪伴延伸。

“暖心岁悦”康养服务品牌创新保费核算权益，多张有效保单可合并计入，在全国联动2万余张养老床位，让专业的康养服务走进千家万户，降低养老服务门槛。



中国人保寿险大厦

无论是针对高原作业人员的应急保障、灵活就业人员的多元服务，还是针对特定群体的长期守护、单位职工的政策宣讲，面对多元保险需求，人保寿险以专业产品和持续服务作出回应。

人保寿险始终坚守保险保障本源，持续完善养老、健康和风险保障供给，把金融工作的政治性、人民性落实到产品开发、合同履行和服务群众全过程，坚定做好金融“五篇大文章”，为千家万户提供可感可及的保险保障。截至2025年末，人保寿险已累计为3.62亿保险消费者送去温暖，支付理赔款超850亿元。

面向未来，人保寿险将继续发挥保险业“经济减震器”和“社会稳定器”功能，切实提升千家万户获得感和幸福感。“人民保险　服务人民”，这是人保寿险践行朴素责任的坚定表达。

数据来源：中国人民人寿保险股份有限公司