

当好服务千企万户的主力军、维护金融稳定的压舱石 浙江人寿书写高质量发展答卷

本报记者 吴恩慧

中央金融工作会议首次提出建设“金融强国”，并要求做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章。作为金融央企和行业“头雁”，中国人寿浙江省分公司全面践行金融报国、保险为民初心使命，进一步当好服务实体经济的主力军和维护金融稳定的压舱石，进一步发挥保险的经济减震器和社会稳定器功能。

2023年，中国人寿浙江省分公司落笔起势、谋篇布局“五篇大文章”，立足浙江实际，研究制定了“聚焦主责主业，服务国家区域发展战略”“加强普惠保险服务，助力共同富裕”“全力发展第三支柱业务，支持积极应对人口老龄化国家战略”等六大重点任务，奋力书写高质量发展答卷。

发力科技金融

科技力量优化金融服务

科技金融是“五篇大文章”之首，中国人寿浙江省分公司聚焦高水平科技自立自强，不断深化多层次、专业化、特色化科技金融服务体系。

在便捷理赔方面，公司加强科技赋能，助力服务线上化，通过寿险app、国寿E店、寿险微信小程序、企易赔等多渠道线上报案，助燃专业前进动力，让理赔更高效，个人长险业务无纸化投保率近100%，理赔服务E化率超过95%。2023年，移动理赔案件超130万件，赔付金额超10亿元。依托新兴信息技术，促进“保险服务前伸、理赔作业集中”，全省11个地市全覆盖，已开展理赔直付项目48个。部分地区一站结算、出院秒赔，真正实现零时间、零距离赔付。2023年，全省理赔直付总量超91万件，赔付超5380万元。

此外，中国人寿开发的核保智能交互工具“国寿智核”，已覆盖200多种常见疾病，客户个性化投保、“零等待”投保；无接触面访服务“国寿视通”，实现客户“安心、宅家”办保险。截至2023年底，中国人寿浙江省分公司共完成视频面访3.9万件，占适用任务的95.48%。

践行普惠金融

高质量助力共同富裕

2023年是普惠金融纳入国家战略十周年，十年来，中国人寿浙江省分公司以实际行动践行“以人民为中心”发展思想，加快发展普惠金融业务助力共同富裕。

记者了解到，该公司服务全省客户超3000万人，2023年提供人身险风险保障累计超过30万亿元。其全省参与承办7个地市大病保险项目覆盖参保人数2594.88万人(含共保)，赔付支出16.13亿元，赔付人次521.08万人次，有效化解了因病致贫、因病返贫的风险。该公司还全面参与“浙里惠民保”商业补充医疗保险业务，探索出了服务多层次医疗保障体系建设和促进共同富裕的有效方案。

在金华，2024年“金惠保”选缴人数在去年高位继续提升8万人，达到494万，参保率达93.5%。低收入人员、特殊困难人员、学生等群体实现百分百全覆盖，为金华打造“全民安心医保城市”做出了贡献。

在衢州，公司积极探索推出灵活就业人员职业伤害保障“衢州安康保”项目，今年已有近1.3万人参保，进一步织密衢州社会保障安全网。

推进养老金融

完善多层次养老保障体系

围绕“保险+养老”服务模式，加强“大健康、大养老”战略布局，该公司在完善多层次养老保障体系的过程中，不断探索发展养老金融、助力第三支



柱建设、布局养老产业，被浙江省金融业发展促进会确定为“五篇大文章”中“养老金融”工作牵头单位。

早在2021年，中国人寿就启动了专属商业养老保险试点工作。国寿系统内第一张专属商业养老保险就是在浙江签发的。同时，该公司全力推进个人养老金业务发展，国寿鑫享宝专属商业养老保险获准成为个人养老金产品，已累计为超过6500户客户提供了个人养老金保险产品及服务，成为浙江地区行业首批开办，并实现了行业第一的目标。

此外，中国人寿配套推出了商业养老保险、年金保险、终身寿险等系列产品30余款。积极参与长期护理保险试点；在全省推出老年人意外伤害保险，累计提供风险保额超3.8万亿元，覆盖老年人超2600万人次，赔付金额达6.1亿元。

值得一提的是，中国人寿充分发挥强大的综合金融实力，加快“机构+社区+居家”养老服务体系构建，积极推进普惠养老。2023年12月5日，国寿(杭州)健康养老服务有限公司在杭州成立。目前，浙江人寿大厦改造项目规划、设计等各项工作正有序推进。

锚定金融强国目标，谨记做好“五篇大文章”，展望下阶段，中国人寿浙江省分公司将立足主责主业，创造性贯彻落实“五篇大文章”的具体部署，助力国家和区域重大战略实施，为我省奋力谱写中国式现代化浙江新篇章努力贡献国寿智慧和力量。

提供诊前、诊中到诊后的智能服务

让“AI就医助理”陪你就诊

本报讯 AI在医疗场景的应用又有新进展。4月2日，支付宝发布“AI就医助理”解决方案，利用AI大模型、数字人等技术，助力医疗机构为患者提供覆盖就医前、中、后的“AI陪伴就诊”服务。此前，浙江卫健委已率先应用推出全国首个数字健康人“安诊儿”，支付宝这一解决方案也将面向全国医院、医疗机构开放。

据介绍，“AI就医助理”解决方案为用户提供从诊前、诊中到诊后的全过程智能交互。就诊前，用户通过描述自己的症状，就可以匹配症状对应的科室；到达医院后，这位“助理”会为患者进行就医规划，提供带路、查报告、医保支付等服务；就诊后，除了电子病历、处方和报告查询，它还会为患者建立一份院内外通用的健康档案，让患者通过互联网医院等功能进行长期健康管理。

去年10月，浙江卫健委利用此方案推出了陪诊数字人“安诊儿”。“头疼挂什么科？”“CT室怎么走？”在浙江省人民医院，57岁的沈阿姨对着手机上的“安诊儿”提出问题，就可以获得基于大模型技术给出的解答。此外，形象亲切的数字人还会提供更为清晰的规划和服务。

“它就是替我都规划好了下一步干嘛，不用打字它也会主动跳出来的，还蛮灵的。”在沈阿姨看来，

AI就医语音交互、真人形象的服务更贴心，流程更简单，对老年人来说学习成本更低。据介绍，AI就医助理方案在浙江上线不到半年，已在省内92家医院推广普及，为患者提供了超百万次服务。

患者少操心的背后，是技术的“多跑腿”。据了解，“AI就医助理”解决方案融合了数字人、大模型、就医全流程等多种技术能力。其中，支付宝自主研发的“亚运同款”数字人技术，可在市场上97%的智能机型上顺畅运行，易用性、便捷性和跨平台性引领行业。

大模型技术的应用，让患者可以直接通过对话的形式，获得关于用药助手、病情咨询、指标解读、科普知识相关的服务，蚂蚁针对医疗领域精调的模型更具专科性、可控性、轻量化的技术优势，与就医全流程的结合，实现从“患者找服务”到“服务找患者”的转变。

“将持续通过平台开放和技术创新，解决患者就医的难点痛点，助力公立医疗服务数字化。”支付宝医疗健康事业部总经理张俊杰表示。除浙江外，将面向更多城市开放该解决方案，旨在为更多地区打造城市专属、居民首选的“城市AI就医助理”。

本报记者 张云山



该方案提供的院内实景导航服务



医院服务台上放上“云陪诊”服务二维码