上津云客户端
看往期电子报

从“十四五”跨越到“十五五”蓝图 解析高质量发展“国寿样本”

保险的价值是什么？

对个体而言，它提供了风险来临时的一份保障；对国家而言，它是社会治理的一张安全网。人们常用“经济减震器、社会稳定器”来形容保险的功能——减震与稳定，而这也恰恰是极速变化时代里的稀缺品。

过去五年，作为行业“头雁”，中国人寿保险股份有限公司（以下简称“中国人寿”）完成了总保费的千亿级跨越，寿险和健康险准备金规模位居全球第一；面向“十五五”，它的核心目标——建设中国特色世界一流寿险公司。

而在这样的答卷和蓝图之间，更值得细看的是方法：如何把自身发展嵌进时代的叙事里，将宏大的数字落回一次次服务、一笔笔赔付中，让保险的温度落在具体的人身上。

十四五 写“长期主义”答卷

“十四五”这五年，对于寿险行业并不算轻松。利率环境变化，行业转型持续深化，拼的是各家公司穿越周期的能力。

中国人寿的应对，是把“长期主义”写进经营的底层逻辑。“十四五”期间，总保费实现千亿级跨越，总资产、投资资产连续跨过三个大台阶，寿险和健康险准备金规模位居全球第一；2025年内含价值较“十三五”末增长接近四成，一年新业务价值同比增长超过35%。规模的另一端是覆盖面：累计服务客户超过6亿，长险有效保单突破3亿份，赔付支出持续增长，服务实体经济的投资规模持续扩大。多项核心经营指标在国内寿险行业保持首位，在全球寿险企业榜单中稳居前列。

长跑的耐力，来自负债、投资两端的同时发力。销售端，依托寿险行业最大体量的销售队伍，人均产能较“十四五”期初接近翻番，综合继续率、队伍留存率创历史最好水平；业务端，十年期及以上首年期交保费总量稳居市场首位，业务结构均衡发展，有效对冲利率波动、疾病、长寿等不同类型风险，平滑负债成本，给经营筑牢“安全垫”。投资端，2025年总投资收益率达到近年最好水平，久期缺口相比2019年大幅收窄，资产负债管理监管评估连续四年保持行业最高档。截至“十四五”末，中国人寿连续31个季度风险综合评级保持A类，综合、核心偿付能力充足率维持稳健水平；作为国内少数同时通过合规管理体系双标准认证的保险公司，“合规创造价值”的理念贯穿经营全流程。

亮眼的数据之下，是保障的不断延伸。“十四五”期间，中国人寿累计开发230余款健康险产品，政策性健康保险和商业健康保险统筹发展，商业健康险累计赔付支出达1540亿元。养老方面，2025年商保年金保费规模超4200亿元，“十四五”期间满期及年金给付规模超过4700亿元。“病有所医、老有所养”这八个字，在一张张保单中逐渐兑现。

五年夯基垒台，中国人寿扎实完成阶段性发展目标，同时以长远眼光布局能力建设，这张高质量发展答卷也为“头雁”的“十五五”新征程筑牢坚实底气。

下一程 绘新发展蓝图

“十五五”发展之路怎么走？中国人寿综合研判宏观经济、人口结构、行业转型等内外形势，给出的答案很明确：建成中国特色世界一流寿险公司。

“中国特色”核心是坚持党的全面领导，推动党建与业务深度融合，牢牢把握国有金融保险企业的政治性、人民性，走好中国特色金融发展之路；“世界一流”的基础同样坚实，在总资产、总保费、寿险和健康险准备金规模、客户数量等方面，中国人寿本已跻身全球前列，“十五五”要做的，是推动这一目标取得实质性进展。

支撑目标的，是从自身经营发展实践中提炼出的“三坚持、三提升、三突破”经营思路：坚持强党建、推改革、防风险，在周期波动中筑牢根基；聚焦稳发展、增价值、重队伍，追求长期可持续的发展；围绕优服务、促融合、降成本，拓展新的增长空间。立足行业“头雁”定位，中国人寿还部署了六大领军举措，在服务国家战略、价值转型、资负精细化管理、渠道和客户经营、康养生态建设、数智变革，六个方面都要当“头雁”。

蓝图如何落地？中国人寿明确了服务大局、资负联动、全渠道经营、康养生态建设、数智变革五大重点任务。

服务大局：发挥“两器”功能，服务民生保障和国家战略。国家战略指向哪里，保险服务和长期资金就跟进到哪里：落实健康中国战略，做优商业健康险，做好大病保险、长护险等政策性业务；围绕积极应对人口老龄化战略，大力发展商业保险年金 ，推进适老化改造，完善机构与居家的养老服务供给；面向新市民、小微企业等客户群体发展普惠保险；险资则持续投向国家重大区域战略和重点领域，向先进制造业、战略性新兴产业倾斜，助力新质生产力发展。

资负联动：推动资产负债更大范围相向而行。寿险经营本质是一场跨越经济周期的长跑。面对利率环境变化和监管要求提升，公司将进一步加强资产负债联动。首先是理念升级，在公司治理层面树立资负管理文化。投资端坚持长期投资、价值投资、稳健投资，优化大类资产配置，提升长期回报韧性。负债端持续丰富多元化产品，夯实优质负债底盘，统筹企业经济价值和社会价值，通过资负联动构建穿越周期的核心竞争优势。

全渠道经营：发挥渠道协同优势，提升客户触达与服务效能。坚持以客户为中心，布局五大渠道。个险渠道，朝着专业化、职业化、年轻化方向，打造高素质营销队伍；团险渠道聚焦企业客户、员工福利保障；银保渠道打造价值银保、专业银保、共生银保模式；健康险渠道深耕专业健康保障；互联网渠道打造国寿特色数字业务模式。持续提升渠道专业化经营水平，增强产品服务供给能力，全面满足客户多元化保险保障需求，构建起多点支撑、多极驱动的良好格局。

康养生态建设：为客户提供一体化健康养老综合服务。我国老龄化进程持续加快，预计2035年左右，我国60岁以上人口规模将超4亿，占总人口比例超过30%，老百姓对健康养老服务的需求加速爆发。中国人寿着力搭建服务体系：丰富多元化机构养老服务供给，打造CCRC养老社区、城心养老公寓、康养旅居基地三大养老服务产品线；搭建居家养老服务体系，涵盖“智、安、康、医、护、享”六大维度 ；完善健康服务体系，覆盖“事前预防、事中管理、事后保障” 全流程。为客户提供全生命周期的陪伴式康养服务。

数智变革：推动数智化赋能，实现发展跃升。数智化、智能化是面向未来穿越周期的重要新动能。“十四五”期间，中国人寿已经打下坚实的科技基础，沉淀海量保单与数据，寿险APP注册用户大幅增长，理赔时效行业领先，中国人寿也是保险行业首家获得国家数据管理成熟度（DCMM）最高等级认证、入选国家可信数据空间首批创新试点的机构。面向“十五五”，中国人寿将加大科技投入，抢占AI大模型技术高地；打造线上线下数智融合生态；升级智能核保、理赔、客服，实现精益运营；搭建全覆盖、穿透式智能风险预警体系。让科技深度融入业务，为业务发展、运营服务、风险管控全面赋能。

过去五年，中国人寿把保单送进了村口、社区和失能老人的家里，也把长期资金送进了硬科技赛道与资本市场中。这些事有大有小，却共同回答着开篇的那个问题——保险的价值究竟是什么？它是“病有所医、老有所养”的民生守护，是穿越周期的长期主义，也是一家行业“头雁”始终与时代发展同频的责任担当。站在“十五五”的新起点，这份答卷仍在续写：锚定中国特色世界一流寿险公司，中国人寿正努力让保险的温度落到千家万户。

把养老金融大文章写在老人身边

——中国人寿寿险天津市分公司连续六年推进柜面适老化服务

2026年2月，国家统计局发布的《中华人民共和国2025年国民经济和社会发展统计公报》显示，2025年末，全国60周岁及以上人口32338万人，占总人口的23.0%。面对这项数据，天津则高于全国平均水平。天津市民政局《2025年天津市老年人口和老龄事业统计报告》显示，同期全市60周岁及以上常住人口365万人，占26.8%。

针对此现状，早在2023年10月，中央金融工作会议便提出要做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，并要求“发挥保险业的经济减震器和社会稳定器功能”。

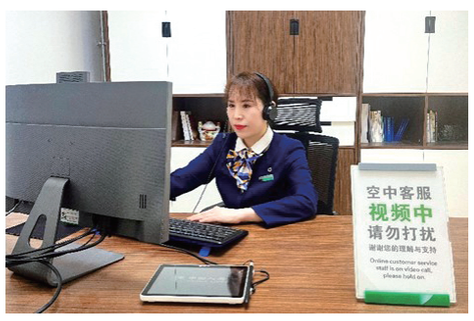
2026年8月，全国老龄工作委员会印发通知，将10月“敬老月”主题定为“强化权益保障 守护银龄安全”。作为国有大型金融企业在天津的分支机构，中国人寿保险股份有限公司天津市分公司以一项项惠及于民的服务和一场场可感可知的活动，将养老金融政策在基层落地为“城市样本”。

服务升级 让银龄“到得了”

针对老年客户办事中的实际困难，公司已连续六年开展适老服务体验月活动，2026年“敬老月”期间，13场活动累计吸引300名老年客户参与，部分服务延伸到城市公共文化空间。

在适老化服务推进层面，公司将“到得了”的体验放在首位。全辖16家柜面完成适老化环境改造：配齐老花镜、轮椅、医药箱、血压仪，增设拐杖放置区、轮椅停放区、爱心专座，配无障碍通道、无障碍停车位和信息交流手写板。

现金窗口之外，还为老年客户增设绿色通道，实行60周岁以上长者优先叫号，安排专人提供进门引导、资料预审。对行动不便、无法临柜的老人，采取上门服务与“空中客服”（远程视频连线办理业务）双线保障。截至2026年9月，累计上门服务150余次，通过空中客服服务老年客户5700余人次。“以前办趟业务得让孩子请假陪着，排队、填单子，站久了吃不消。”67岁的吕女士说，“现在进门有人迎，材料先帮着核一遍，还有优先号，一趟下来安心又方便。”



想民所想 让老年人“用得会”

在科技高速发展的当下，面对不断升级的智能设备，如何让老年人“用得会”已成为一项重要课题。为践行国办发〔2020〕45号文件中“坚持传统服务方式与智能化服务创新并行”的工作要求，公司寿险APP“长辈版”不断升级，放大字体、上线语音识别，把语音报案、智能客服、拨打95519、空中客服四项高频功能集中展示，健康资讯板块也已实现语音朗读。

除此之外，全辖40余台智慧柜员机全部完成适老功能改造，字体放大、语音播报常态化开启，可自助办理保单查询、信息变更。柜面同时保留“一对一”人工协助，由工作人员现场讲解操作步骤——而在技术迭代之外，人工通道也依旧保留，可为老年人提供各项指导，进行业务办理。“设备是给人们办理业务省时间的，不能反过来把人拦在门外。老人多问一遍，我们就多讲一遍；实在用不惯，人工窗口也一直留着。”柜面工作人员表示。

宣教惠民 让钱袋子“守得住”

为增强老年群体的金融风险意识，公司还一直致力于将宣教落到实处，让老年人的钱袋子“守得住”。为此，全辖16家柜面消费者权益保护教育宣传基地常态化开展金融知识普及，聚焦非法集资、电信网络诈骗、“退保黑产”等风险场景，以案说法开设长者课堂、反诈讲座。2026年1至9月，全辖开展老年主题体验活动88场，840余名老年客户参与。



“适老化不是添几副老花镜就算做了，得把办理流程按老人的习惯重新走一遍。”公司相关负责人表示，“我们16家柜面采用同一个标准，宣教一旦走出柜面，面对的就不只是我们的客户，而是街上所有老人。”

今年10月，在天津市老龄工作委员会主办的2026年天津市“敬老月”主题公益活动上，公司把适老服务物料搬到外场展台，志愿者面向到场市民开展反诈答疑，面对面解决市民疑问，原本局限于营业大厅的服务标准由此进入公共空间。

“敬老月”期间，公司还在连续第六年开展的反诈科普和手工香皂制作活动基础上，又增设居家防跌倒、水电燃气安全、慢性病照护等生活指导内容，以及寿险APP操作、手机安全防护等内容，以此践行全国“敬老月”通知中部署的“建设安全宜居适老环境”“强化老年人数字安全保护和反诈防骗教育”的要求。

长久课题，让适老化服务照进城市文明

2026年11月3日，天津市政府新闻办举行“开局起步‘十五五’”系列主题新闻发布会，其间正式介绍并解读了《天津市老龄事业发展和养老服务体系建设“十五五”规划》，系统谋划出未来五年天津应对人口老龄化、完善养老服务体系的发展蓝图。面对“十五五”期间天津市人口老龄化程度将进一步加深的现状，中国人寿寿险天津市分公司还将持续推进柜面适老化与数智化服务。

“六年做下来，最要紧的不是办了多少场活动，而是能不能把节日里的做法变成平时的标准。老人今天不会用柜面设备，人工窗口就现场办理；老人明天出不了门，我们就直接上门服务。适老化没有做完的那一天，标准也得跟着人的需求不断前移。将适老化服务提升作为一项长久课题，也是一座城市文明程度不断提高的具象体现。”公司相关负责人表示。 文 陈剑

