



2025年 企业社会责任报告

众惠财产相互保险社





目录

第一部分

报告前言

第一节：关于本报告	01
第二节：致全体会员与各界伙伴的一封信	02

第二部分

关于我们：普惠保险的践行者

第一节：公司简介	03
第二节：经营范围	04
第三节：文化理念	04
第四节：大事记	05
第五节：高管对话	07
第六节：媒体关注	09
第七节：社会荣誉	11

第三部分

会员共治：特色鲜明的治理体系

第一节：党建引领	13
第二节：公司治理	14
第三节：合规内控	14
第四节：科技能力	15
第五节：诚信合作	16

第四部分

普惠同行：社会责任的相互答案

第一节：健康中国建设中的众惠实践	17
第二节：重点群体普惠保障	18
第三节：乡村振兴金融服务	19
第四节：养老金融探索	19

第五部分

数智赋能：科技驱动服务效能提升

第一节：数智化战略全景	20
第二节：数字金融赋能普惠保障	20

第六部分

绿色发展：低碳运营与绿色金融

第一节：ESG战略理念	22
第二节：ESG管治架构	22
第三节：绿色运营管理	22
第四节：推动ESG投资	22

第七部分

员工发展：激活组织内在活力

第一节：人才结构与团队建设	23
第二节：职业通道与晋升体系	23
第三节：岗位培训与能力建设	24
第四节：员工健康与安全管理	24
第五节：员工关怀与福利体系	24

第八部分

社会责任：呵护向善的力量

第一节：公益慈善	25
第二节：金融科普	25
第三节：社区共建	26
第四节：特殊帮扶	26

01

报告前言

一、关于本报告

报告概述

本报告是众惠财产相互保险社（以下简称“众惠相互”或“我们”或“本社”）对外公开披露的2025年社会责任报告，旨在展示众惠相互在环境、社会、企业管治及可持续发展（ESG）方面的理念，向利益相关方传递我们在履行企业社会责任道路上的管理方针、行动和成果。

编制依据

本报告参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（2021）以及联合国可持续发展目标（SDGs）作为报告的参考和信息披露的指导。

报告范围

组织范围：本报告以众惠相互为主体。
数据范围：2025年1月1日至2025年12月31日，部分内容追溯往年发展历程。本报告中所涉及货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。
发布周期：本报告为年度报告。

发布形式

报告以印刷版和网络版两种形式发布。
网络版可在本公司网址：
<https://www.pubmi.org> 查阅。若您对本报告有任何疑问、评论或反馈，可以通过电话400-919-0505与我们联系。

二、致全体会员与各界伙伴的一封信

亲爱的会员、各位友人：

大家好！

2025年是我国“十四五”规划收官之年，也是众惠相互迈向高质量发展新阶段的决胜之年。作为中国首家全国性相互保险组织，我们始终坚守会员“共建、共治、共享”的核心理念，遵循“互助共济、风险共担”本源，积极响应中央金融工作会议关于“加快金融强国建设”的号召，深入贯彻监管导向，在发展规模与发展质量上实现双跨越，交出了一份亮眼的答卷！

回望九载征途，我们以普惠初心为船、以互助精神为帆，从单一保障到多元生态，每一步成长都深深烙印着您的信任与托付。2025年，我们坚守“小而美、专而精”的战略定力，深耕健康险主赛道，核心业务增势强劲、经营质效全面跃升：全年累计实现原保费收入46.94亿元，其中健康险保费收入45.17亿元，占比高达96.24%，业务结构更加聚焦、发展底盘坚如磐石；连续三年实现承保与投资双线盈利，综合偿付能力充足率持续充足，风险综合评级保持BBB。我们以硬核实力，为会员权益筑起了坚不可摧的根基。

这一年，我们笃行实干，深耕会员保障。坚持以会员为中心，彰显相互保险特色，打磨“专业领域深耕+生态场景定制”的全生命周期会员运营能力。充分发挥会员制组织优势，切实保障会员在重大事项中的表决权与监督权，让会员的知情权、参与权、监督权真正落到实处。全年服务会员超1055万人次，客服满意度高达97.78%，我们用扎实的行动，坚定守护着每一位会员与消费者的合法权益。

这一年，我们普惠为民，守护重点人群。坚决贯彻“健康中国2030”战略，加大普惠健康保障供给力度，精准聚焦带病体、慢病群体、一老一小、新市民、两司两员等特定群体，打造全维度的普惠产品矩阵。同时，构建“筛、评、管、治、险”闭环健康管理体系，让互助保障的力量真正抵达每一个需要守护的角落。

这一年，我们以数智赋能，提升服务效能。深入推进数字化转型，核心业务环节数字化覆盖率实现100%，理赔数字化覆盖率98%，线上化率达92.3%，单证齐全1日结案率高达99%。依托“智慧赔”实现AI与数据技术在理赔风控领域的实质性突破，统一收银台、对账平台等项目高效落地，大模型客服机器人、智能核保核赔等场景加速应用，科技赋能降本增效成效显著，服务体验更快、更透明、更暖心。

九载耕耘，初心如磐。感谢您始终并肩同行，正是这份跨越时光的深厚信赖，赋予我们直面挑战、开拓新局的勇气与力量。2026年是“十五五”开局之年，也是众惠相互第10个经营年度。我们将持续深耕健康险，优化会员服务，强化科技风控，深化会员共治，以更专业的能力、更温暖的服务，守护每一位会员的安宁与梦想。

新征程上，众惠相互将继续坚守保险本源，让互助共济的向善力量生生不息、持续传递，在服务“健康中国”、构建多层次医疗保障体系的道路上笃定前行，共同书写更温暖、更壮阔的未来！

一起呵护向善的力量！



2026年4月

02

关于我们：普惠保险的践行者

一、公司简介

全国首家·稳步探索

众惠相互成立于2017年2月14日，是中国首家经国务院同意试点、国家金融监督管理总局批准设立的全国性相互保险组织。公司立足深圳前海金融创新高地，以“补短板、填空白”为使命，努力填补在中小微企业、特定人群保障领域的服务空白，积极探索中国相互保险规范化、高质量发展的可行路径。

相互本源·坚守初心

相互保险是拥有数百年历史的国际主流保险形态，众惠相互始终坚守“互助共济、风险共担”的保险本质，构建会员制的独特运营体系。会员兼具“被保险人与所有者”双重身份，可深度参与公司治理、产品研发与经营监督，努力衔接社会保险与传统商业保险，为多层次医疗保障体系提供有力支撑。

会员为本·共治共享

作为“会员制”保险机构，众惠相互始终以会员为中心，秉持“取之于会员、用之于会员”的理念。严格落实会员在重大事项表决、经营信息披露等机制，切实保障会员的知情权、参与权、监督权。截至目前，会员规模突破730万人，覆盖全国各省市、各类保障需求人群，着力共建有温度、可参与、共受益的互助保障生态。

普惠深耕·精准守护

作为保险市场特色的组织形态，众惠相互凭借组织灵活、道德风险小和经营成本低等特点，严格遵循监管定位，重点关注国家政策鼓励支持的一老一小、带病慢病、新市民、两司两员等保障相对薄弱群体的风险保障需求，努力满足人民群众多层次、差异化的健康保障需求，助力扩大保险覆盖范围，推动普惠金融持续发展。

二、经营范围

全国覆盖

注册地：深圳前海
经营地：北京、深圳两地
业务范围：覆盖全国

主营业务

短期健康和意外伤害保险；信用保险；保证保险；上述业务的再保险分出业务；国家法律、法规允许的保险资金运用业务；经保险监督管理机构批准的其他业务。

经营策略

基础业务：深耕商业健康险，坚守扎实专注的经营导向，推行全渠道、全线上高效推广模式，精准服务大众用户，筑牢业务发展底盘。

创新业务：聚焦垂直领域、特定人群的专属医疗健康保障需求，以“专业、精准”为核心导向，构建全生命周期会员运营体系，探索相互保险高质量发展特色路径。

协同生态：完成保险经纪股权投资，构建“保险+经纪”协同发展生态，有效拓展服务场景、提升客户触达效能，实现资源互补、业务提质增效。

稳健优良

各项核心风险指标表现优异、稳健可控：最新核心偿付能力充足率201.57%、综合偿付能力充足率203.55%，偿付能力水平充足，抗风险能力强劲；最新风险综合评级为BBB级，保险公司法人机构经营评价结果为A类，监管风险评级良好，充分彰显公司稳健经营的坚实底色。

三、文化理念



价值观

呵护向善的力量



使命

做普惠保险的践行者
相互保险的探路人



理念

会员共建、会员共治、会员共享



文化

简单高效、求真务实

不一样的
保险

四、大事记

- 01月01日**

广西职工自费互助保医疗保险2025上线出单。自2022年起，广西总工会引入众惠相互，定制“广西职工医疗互助保障计划”，为广大职工提供医保外自费医疗保障，以互助统筹方式进一步提升保障能力，已累计服务近9000家单位，保障超60万人次，惠及超15万职工家庭。
- 01月01日**

卡友地带互助保2025上线出单。自2021年起，众惠相互联合国内领先的数字货运平台路歌及旗下货车司机社区“卡友地带”，发起“货车司机互助保险保障计划”，累计承保近50万人次，参与司机事故率同比大幅下降，实现显著风险减量。
- 02月14日**

众惠相互迎来8周年生日，发布《致全体会员的一封信：惠泽众享，智联未来》，感谢全体会员的信任和支持。
- 02月27日**

众惠相互发布《2024年会员服务年报》，全年累计服务超337万人次，以科技驱动服务升级，以创新践行普惠使命。
- 03月05日**

国家卫健委召开“体重管理年项目推进工作座谈会”，众惠相互作为唯一保险机构应邀参加，就保险助力体重管理年工作提出方案。
- 03月06日**

在国家金融监督管理总局的指导下，众惠相互全面启动2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。
- 04月18日**

深圳金融监管局召开在深保险法人机构工作会，众惠相互正式纳入属地监管。
- 04月24日**

中国保险行业协会第六届理事会第二次会议在北京召开，众惠相互董事长李静当选中国保险行业协会第二届监事会监事。
- 04月30日**

众惠相互发布《2024年年度信息披露报告》，承保盈利持续稳定，业务结构与品质整体向好，进入持续盈利的上升通道，彰显出特色险企的高质量成长性。
- 05月07日**

众惠相互与北京人寿共同承保的女性专属商业补充医疗保险——2025“爱她保”焕新升级上线，为女性群众提供更全面、更贴心的专属保障，助力完善多层次医疗保障体系。
- 05月08日**

众惠相互发布《2025年一季度理赔报告》，线上报案率95%，构建数字化服务生态，切实维护会员权益。
- 05月13日**

众惠相互董事长李静拜访深圳市保险业协会，推动深圳本地保险生态建设。
- 05月15日**

众惠相互正式发布《2024年企业社会责任报告》，全面展示公司在合规治理、普惠金融、科技赋能及绿色可持续发展等领域的实践成果。
- 06月10日**

众惠相互自主研发的“智慧赔”系统，斩获国家版权局《软件著作权登记证书》，为数字化服务升级与技术壁垒构建注入强劲动力。
- 06月11日**

众惠相互完成金桔保险经纪股权投资及工商变更，主营业务覆盖个人保险、企业保险、风险管理等多元领域。
- 06月12日**

根据国家金融监督管理总局要求，众惠相互以“守住钱袋子·护好幸福家”为主题，组织开展防范非法金融活动宣传月系列活动。
- 06月20日**

北京市丰台区领导莅临职场走访，众惠相互董事长李静陪同并座谈，就进一步加强政企协同、助力区域经济高质量发展达成共识。

- 06月22日**

众惠相互迎来批筹9周年纪念日，组织系列宣传活动，聚焦成长与突破，传播向善理念。
- 06月26日**

国家医保研究会主办“多层次医疗保障下慢性肝炎患者健康管理临床入组试点工作会”，众惠相互作为保险合作方共同推进慢性肝病带病体保险方案设计。
- 07月04日**

众惠相互正式启动2025年“7.8全国保险公众宣传日”活动，成立专门工作小组，系统、全面地普及保险知识，深化公众对保险的认知。
- 07月11日**

北京市丰台区“丽泽金科书院”实习实践基地正式揭牌，众惠相互作为首批共建企业，助力区域金融科技人才培养。
- 07月19日**

深圳市南山区“上市杯”体重管理PK赛圆满落幕，深圳市南山区领导出席典礼。众惠相互作为协办单位，全程为赛事提供健康保障支持与公益服务，助力构建区域企业健康生态。
- 08月15日**

由深圳市政协副主席吴以环同志主持开展的骨干企业见面会在福田召开，众惠相互作为重点企业受邀出席参会，并作主题分享。
- 08月19日**

中国器官移植发展基金会走访调研暨“生命接力先锋队”走进众惠相互，开展联合党建活动。
- 08月28日**

深圳市南山区领导莅临众惠相互北京职场开展实地调研。
- 09月23日**

众惠相互董事长李静一行拜访深圳市卫健委领导，重点汇报在慢病管理方面的创新实践，助力区域健康治理与民生保障升级。
- 11月06日**

由海南省委统战部主办的国际青年英才海南考察团活动圆满落幕，众惠相互相关负责人作为优秀青年受邀出席，代表国际英才发表主旨演讲。
- 11月17日**

国家医保局举办的2025全国智慧医保大赛决赛评审结果公示，众惠相互参赛项目《数据+“三除外”+“三同步”：医保商保清分结算中心v2.0》荣获一等奖。
- 12月04日**

中国医疗保险研究会商业健康险专业委员会成立大会暨第一届专委会学术会议在北京召开，经选举，众惠相互董事长李静当选中国医疗保险研究会慢病管理专业委员会及商业健康险专业委员会常务委员。
- 12月18日**

北京大学经济学院风险管理与保险学系主任及数十位学生参访众惠相互，李静董事长携团队热情接待，开展座谈会期间互动交流。
- 12月19日**

众惠相互2025年第二次临时会员代表大会顺利召开，全体会员代表认真听取了《关于审议聘任2025年度审计会计师事务所的议案》，表示本次聘任有助于提升审计质效，增强稳定性和可持续性。
- 12月19日**

众惠相互2025年会员恳谈会暨走进红色基地活动成功举办，共赴中国人民抗日战争纪念馆参观学习，回顾抗战历史，致敬抗战精神，筑牢爱国情怀。



五、高管对话

02月13日

《环球时报》对众惠相互董事长李静进行了深度专访，以众惠相互为典型案例，全面回顾了相互保险在中国的发展进程。

04月26日

由慧保天下主办的“2025保险科技峰会”在深圳市南山区召开，众惠相互董事长李静受邀出席，以公司在保险科技领域的创新实践为例，重点分享了AI技术在保险产品设计与精准营销、智能风控等方面的应用前景。

07月16日

众惠相互首席健康官衡量率队拜访国内数字疗法领军企业芝兰健康，围绕数字疗法临床转化、慢病风险保障创新等议题深入交流，呼应“健康中国2030”慢性病防治政策要求，探索“预防月干预月保障”全链条服务模式，推进带病体保险产品与生态体系建设。

09月04日

极数宝董事长李克斌率团队莅临众惠相互拜访交流，李静董事长率团队热情接待，共同交流健康大数据赋能保险创新、“医保+商保”融合发展新路径等重要议题。

11月21日

深港金融人才研修班暨“金融支持前海30条”宣介活动在深圳前海成功举办，众惠相互副总经理（主持工作）梁欣鑫受邀参加。

12月12日

由华夏时报社主办的第十九届华夏机构投资者年会暨华夏金融（保险）科技论坛在京举行，众惠相互副总经理（主持工作）梁欣鑫受邀出席，并在“金融科技跃升”圆桌对话环节分享见解。

03月04日

每日经济新闻推出“2025建言两会”，众惠相互董事长李静受邀参加并以《推动相互保险与科技融合，提升普惠金融医疗保障水平》为题向两会建言。

04月26日

中国器官移植发展基金会与广西医科大学第二附属医院项目合作会议成功召开，作为重要合作伙伴代表，众惠相互首席健康官、医疗健康合作中心总经理衡量受邀参会。

07月18日

“2025今日保·保险中介发展峰会”在北京召开，众惠相互董事长李静受邀出席，并以《互信互助、共建共治：相互保险与中介合作的普惠新生态》为题发表主旨演讲。

10月23日

由北京大学经济学院和北京大学中国保险与社会保障研究中心（CCISSR）主办的《北大保险与社会保障评论（2024月2025）》新书发布会暨保险与社会保障高质量发展专题研讨会在北京大学举行，众惠相互董事长李静在交流环节以《走艰难而正确的路》为主题做重点发言。

11月25日

中国保险行业协会第六届理事会第三次会议在北京召开，众惠相互副总经理、董事会秘书冯威代表公司出席会议。

12月17日

由中保新知联合新时代保险研究院举办“2025年度中国保险鼎峰50人论坛”在京举行，众惠相互副总经理（主持工作）梁欣鑫受邀出席，并主持财险闭门会“对话中坚力量”。

03月29日

清华大学医院管理举办“新质生产力”下全链条支持创新药发展系列研讨会，众惠相互董事长李静受邀出席，并以《相互制医疗保险在中国的探索与实践》为题，分享落地的实践案例，总结相互保险在社会契约与社会治理中的特征与独特优势。

05月07日

众惠相互首席健康官衡量专程前往国家医保研究院拜访交流。双方聚焦课题研究、产学研协同创新等关键领域，展开全方位、深层次的探讨，期望通过资源共享、优势互补，携手探索医疗健康保障领域的创新发展路径，加速推动合作项目落地实施。

07月30日

众惠相互副总经理张耀辉受邀出席2025年广西职工医疗互助保障工作培训班，为全区14个地市工会主席及工作人员超200人带来深度赋能。

11月01日

由清华大学主办的“阔步新时代·奋进新征程”主题学习活动顺利开展，众惠相互董事长李静受邀全程参与，随团走访辽宁当地知名企业，并受到辽宁省委主要领导同志会见。

11月27日

以“聚势·共好”为主题的第二届水滴保服务生态大会圆满举办，众惠相互董事长李静、副总经理（主持工作）梁欣鑫率健康保险中心团队受邀出席。此外，为推动普惠保险落地，水滴保联合众惠相互等18家保险公司共同发起“普惠产品联盟”。

12月18日

由今日保研究院和水滴保联合主办的“今日保·创新汇研讨活动”在京举办，众惠相互总精算师李石宁受邀出席。

04月17日

21世纪经济报道举办行业闭门研讨会，众惠相互首席健康官衡量受邀参会，以众惠相互在带病体保险领域的创新实践为例，围绕商保目录建设分享观点。

06月27日

清华大学五道口金融学院受邀在第14届中国（广州）国际金融交易·博览会上举办主旨会议。在圆桌交流环节，众惠相互副总经理张耀辉围绕普惠金融发展、数智化金融创新、产业并购机遇及健康险生态合作等话题进行了深入交流。

08月21日

众惠相互董事长李静率队走进南京北江新区生物医药产业基地，先后走访药石科技、晶捷生物、药捷安康等龙头医药企业，共探医药险融合新路径。

11月03日

众惠相互董事长李静、副总经理（主持工作）梁欣鑫在广西分别与北部湾财险、国富人寿展开会谈，聚焦业务创新与区域市场开拓，共谋当地普惠医疗保险发展机遇。

12月04日

经国家医疗保障局同意，中国医疗保险研究会商业健康险专业委员会成立大会暨第一届专委会学术会议在北京召开。经选举，众惠相互董事长李静当选中国医疗保险研究会慢病管理专业委员会及商业健康险专业委员会常务委员。

12月19日

众惠相互副总经理蒋波受邀参加南山区财险机构座谈会，汇报了公司2025年发展情况、2026年发展规划，并与南山区政府领导及同业进一步交流。

04月18日

深圳金融监管局召开在深保险法人机构工作会，众惠相互董事长李静重点汇报了公司经营概况及相互制模式实践成果，强调作为深圳本土机构，将深度融入区域金融发展大局，依托机制优势，聚焦主责主业，深化普惠金融服务创新，助力当地经济民生高质量发展。

07月07日

众惠相互董事长李静及管理团队拜访北京市丰台区丽泽金融商务区管委会领导，参观丽泽SOHO云客厅，围绕助力商务区整体规划建设、推动金融科技产业高质量发展等议题深入座谈，共谋政企协同、产融结合新路径。

08月28日

众惠相互副总经理（主持工作）梁欣鑫率队拜访全球肿瘤治疗创新领军企业百济神州，拓宽健康产业协同路径。

11月08日

众惠相互董事长李静受邀参加“北大赛瑟（CCISSR）论坛·2025（第二十二届）”，发表题为《让保险更普惠》的主题分享，深刻阐述了相互保险制度与生俱来的普惠属性，并以公司专为肝病人群设计的“惠肝保”产品为例，系统介绍了公司在带病体保险领域的持续探索与实践突破。

12月11日

由北京商报社主办的北京商业品牌大会金融消费专题论坛在京举办，众惠相互董事长李静受邀出席，并在“普惠金融如何走出‘红海’，助力‘消费新蓝海’”圆桌环节发表讲话。

12月24日

众惠相互董事长李静受邀出席中国医疗保险研究会慢病管理专业委员会成立大会暨“医保慢病管理”第一届专委会学术研讨会，与政府领导、学界大咖进行了深度对话与交流，为推动我国慢病管理的规范化、精细化发展贡献智慧力量。

六、媒体关注

01月25日

【中国银行保险报】专题报道众惠相互产品发布情况，指出公司推出的行业首款免健告、0免赔特需医疗险——长相安（品质医疗版）百万医疗保险，以普惠保险服务人民幸福生活。

02月14日

众惠相互迎来开业八周年重要时刻，【经济日报】【中国证券报】【证券日报】【中国银行保险报】【环球时报】【中华工商时报】等十余家媒体同步关注报道，全方位展现公司八年来的成长历程与卓越成就。

06月22日

众惠相互迎来批筹九周年纪念日，重点推出“暖光计划——会员服务案例系列宣传片”，聚焦华西妇儿联盟家庭医生计划、肾病保险、深圳众惠保及货车司机互助计划等代表性相互类项目，传播“人人为我，我为人人”的向善理念。

06月30日

众惠相互健康险业务发展稳健，受到【每日经济新闻】等财经媒体关注。

08月07日

【经济日报】第七版财经频道刊发《“惠民保”重普惠破“内卷”》一文，引用众惠相互董事长重要观点。

08月07日

【广西工人报】以《一场颠覆传统的头脑风暴实验——广西退休职工医疗互助保障产品共创会现场扫描》为题，全面报道众惠相互服务广西职工医疗互助项目的实践成果。

11月13日

【北京商报】以《众惠相互李静：普惠保险助力健康中国，探索带病体保险新路径》为题，报道公司在带病体保险领域的实践成果。

02月07日

【中华工商时报】以《保险业探索“普”与“惠”可持续发展》为题，报道众惠相互以普惠金融为核心理念，深耕“专精特新”及普惠保障领域，重点关注国家政策鼓励支持的“一老一小、带病慢病”等弱势群体，展现其相关实践成就。

05月15日

众惠相互正式发布《2024年企业社会责任报告》，全面展示公司在合规治理、普惠金融、科技赋能及绿色可持续发展等领域的实践成果，彰显其以“金融向善”为核心，深度融入国家战略、积极践行ESG理念、服务民生需求的使命担当，【央广网】等多家央级财经媒体跟踪报道。

06月27日

【中国银行保险报】持续关注报道众惠相互在慢病管理及安全生产风险保障方面的实践案例。

07月08日

【清华金融评论】重点刊发众惠相互副总经理张耀辉在论坛上的发言观点，题为《相互保险应做好“粘合剂”角色》。

09月28日

【深圳晚报】策划专题并连续2期报道，分别以《相互保险先行示范，深圳前海探路高质量发展新范式》《众惠相互绘就相互保险高质量发展新图景》为题，展现众惠相互作为前海创新型保险机构，在机制创新、普惠保险、科技金融领域的显著成效，为深圳保险业发展注入动能。

09月28日

【中国网财经】策划《扎实推进普惠保险高质量发展专题》，其第七期发布选送案例《以相互机制服务特定群体，众惠相互稳步推进普惠保险高质量发展》，全面展现相互保险机构凭借典型普惠基因，在服务国计民生方面的突出成就。



七、社会荣誉

01月10日

2025今日保·中国保险白象榜正式揭晓，众惠相互荣膺“年度成长领先”奖项。



01月18日

由易趣财经传媒、《金融理财》杂志社主办的“第十五届中国金融创新与发展论坛”成功举办，众惠相互荣获“年度金牌创新力金融机构”奖项。



01月24日

由新浪财经主办的“2024新浪金麒麟保险行业评选”结果正式揭晓，众惠相互获评“年度卓越普惠金融保险公司”。



03月14日

由新浪财经主办的“2025年度金石奖暨金融消保优秀案例评选”活动获奖名单正式揭晓，众惠相互荣获“保险业优秀赔付案例”。



04月27日

在中国中小商业企业协会举办的企业服务节上，众惠相互荣获全国中小商贸流通企业“金融服务精选案例”奖项。



09月13日

在2025中国国际服务贸易交易会期间举办的全球金融品牌大会上，众惠相互荣获“燕梳奖”最佳普惠金融模范奖。

09月25日

2025今日保年度保险康养人气榜揭榜，众惠相互选报的创新型保险产品——“惠民保全国版（0免赔）”荣获“年度人气普惠性医疗险产品”奖项。

11月17日

2025全国智慧医保大赛决赛评审结果公示，众惠相互参赛项目《数据+“三除外”+“三同步”：医保商保清分结算中心v2.0》荣获一等奖。

11月19日

众惠相互申报的2项大模型创新实践案例《大模型赋能中小健康险企智能理赔的轻量化解决方案》和《大模型外呼语音机器人在客服退保场景的应用研究》，成功收录至《2025大模型金融应用创新与实践案例集》书刊。

11月27日

以“聚势·共好”为主题的第二届水滴保服务生态大会圆满举办，众惠相互研发的“母婴险”“零免赔普惠保”双双斩获2025年“三好五星”——“好产品奖”。

12月11日

由北京商报社主办的北京商业品牌大会金融消费专题论坛在京举办，众惠相互申报案例荣获“年度普惠金融助力机构”奖项。

12月14日

由国际金融报与上海财经大学习近平经济思想研究院联合主办的第四届绿色金融论坛在上海圆满落幕，众惠相互申报案例成功入选“绿色普惠金融创新案例”奖项。

12月19日

众惠相互“智慧赔”案例成功入选《2025保险业数字化转型案例精编》，充分展现了公司在科技赋能理赔服务、提升客户体验方面的创新成果与行业示范价值。

12月26日

众惠相互凭借肝病群体普惠性专病保险“惠肝保”，荣膺第十四届金智奖“杰出保险产品奖”。



03

会员共治：特色鲜明的治理架构

一、党建引领

众惠相互始终坚持党建引领与相互制治理有机统一，将党建工作深度融入公司治理与经营管理全过程，以高质量党建护航相互保险组织稳健发展。

一是规范组织生活，筑牢思想根基。

本社严格落实“三会一课”制度，紧扣抗日战争胜利80周年、党的二十届三中、四中全会等重大节点，2025年组织开展主题党日活动12次、党员大会6次、专题党课4次。通过常态化理论学习与纪律警示教育，持续强化党员队伍的思想政治引领与廉洁从业意识。

二是创新联建载体，赓续红色血脉。

本社积极探索跨单位、跨地域党建共建新模式，与中国器官移植发展基金会开展联合党建活动，拓展公益领域协同新路径。同时组织深圳、北京两地党员共赴中国人民抗日战争纪念馆实地研学，在红色教育中凝聚奋进共识，推动党建资源共享与组织活力提升。

三是深化作风建设，促进党业融合。

本社贯彻中央八项规定精神嵌入日常管理，结合保险行业典型案例开展纪律作风专题教育，引导党员知敬畏、守底线。针对京深两地党员分布特点，探索建立“线上联学+线下共建”常态化交流机制，着力破解跨地域教育管理难题。

四是锚定特色方向，擦亮党建品牌。

本社持续推动理论学习与业务实践深度融合，注重在业务骨干与青年员工中培育先锋力量，策划开展港人红色主题教育联学等特色活动，努力打造具有相互制保险组织辨识度的党建标杆。

二、公司治理

作为我国首家全国性相互保险组织，众惠相互坚守会员“共建、共治、共享”核心理念，构建会员代表大会、董事会、监事会“三会”协同治理体系，确保治理公开透明，充分彰显相互制保险“社员自治”的独特优势，为公司合规稳健经营筑牢根基。

会员代表大会作为公司最高权力机构，由具备履职能力与意愿的会员代表组成，充分保障会员的参与权与监督权，2025年共召开会议3次，审议通过各类议案12项，切实将会员意愿融入公司发展决策。

第三届董事会由7名董事组成，成员涵盖财务、法律、审计、治理、投资、经营等多个专业领域，凭借深厚的专业素养与丰富的履职经验，助力公司提升法人治理与经营管理水平；董事坚持充分知情、独立决策、审慎履职，督促管理层落地各项决策并监督执行实效，2025年召开董事会会议8次，审议通过议案71项。

监事会严格履行监督职责，聚焦董事会决策、管理层执行等关键环节，强化合规监督与风险防控，与会员代表大会、董事会形成有效制衡，共同推动公司规范运营、践行社会责任。

三、合规内控

众惠相互严格落实监管要求，持续巩固合规管理“三道防线”协同机制，推动风险审查深度嵌入产品开发、承保理赔、资金运用等关键业务环节。同步对接智能风控平台，全面提升反保险欺诈与反洗钱工作能力，厚植合规文化长效机制。

一是构建“决策—监督—执行—技术”四位一体内控架构

董事会、审计与风险管理委员会、战略执行委员会、首席合规官及各职能部门均在授权范围内有效履职，确保合规责任逐级压实。

二是紧跟监管政策导向推进制度迭代

2025年度完成《众惠财产相互保险社会合规管理办法》《关联交易管理办法》等核心制度修订，为业务稳健运行提供扎实制度保障。

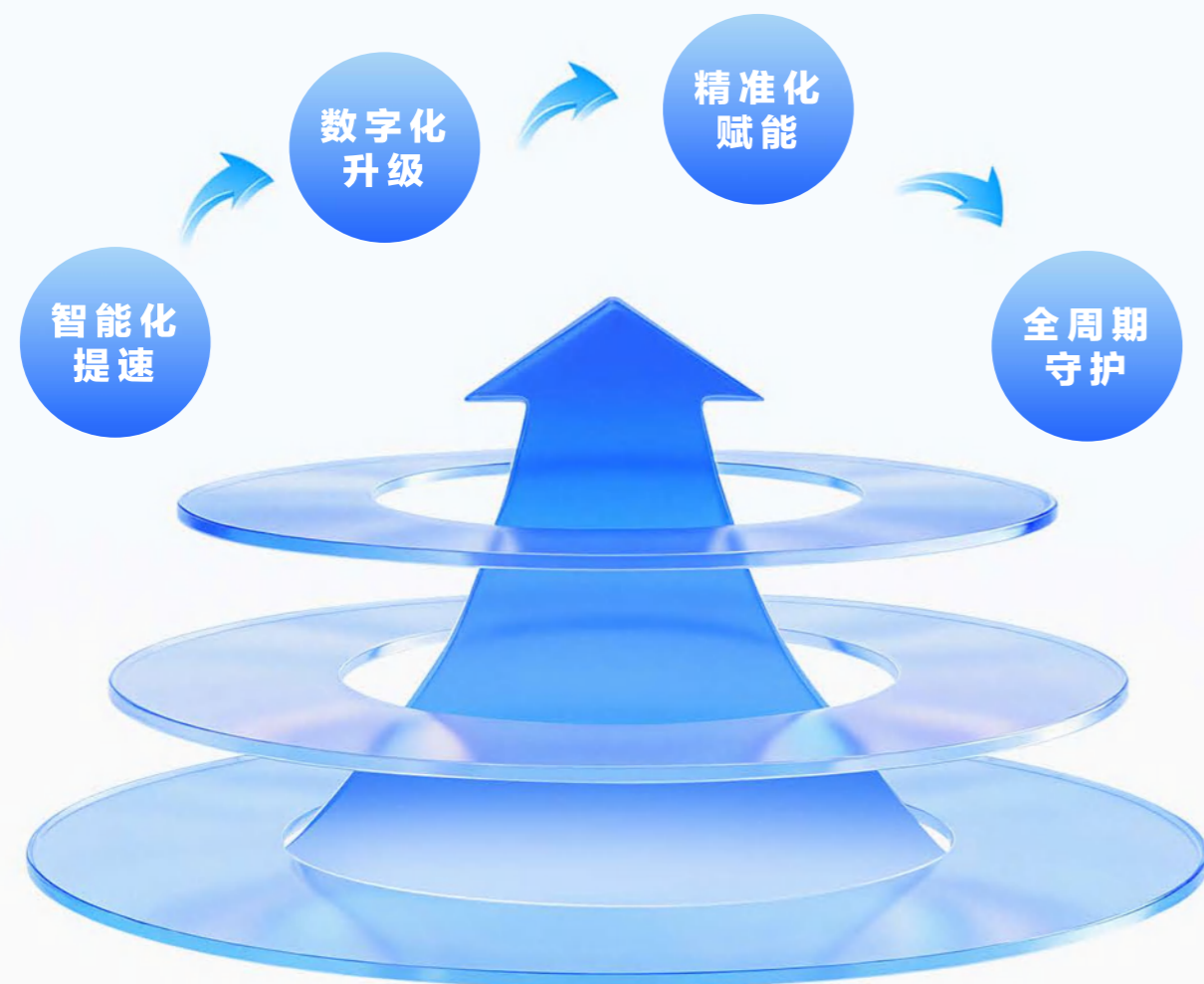
三是完善合规评估与监测机制

综合运用操作风险控制自评估、欺诈风险管理体系有效性评价、洗钱风险自评估等工具，2025年开展多轮巡查自评，对重点领域和关键环节风险状况实施定期检视与动态管控。



四、科技能力

众惠相互高度重视信息科技能力建设，推动相互保险与数字技术融合，以创新科技为支撑，在理赔效率提升、客服体验优化、风控体系完善、数据安全守护等核心领域持续发力，全力打造全链路数智化解决方案，为会员带来更高效、精准、安全的保障体验。



一是理赔服务智能化提速

通过优化智能理赔引擎与线上化作业流程，简化单证交互环节，缩短案件处理周期，有效提升会员理赔便捷度与满意度。

三是风控体系精准化赋能

将智能风控模型嵌入承保、核赔等关键节点，强化欺诈识别与风险定价能力，在保障业务稳健的同时提升互助资金使用效率。

二是客服体验数字化升级

依托智能交互与多渠道在线响应机制，实现高频咨询自动解答与复杂需求人工协同，确保会员诉求响应及时、处理透明。

四是数据安全全周期守护

严格落实信息安全管理规范，强化基础设施防护与隐私数据加密，筑牢会员信息与交易数据的全链路安全屏障。

五、诚信合作

众惠相互秉承“合作共赢”的核心理念，持续完善供应商管理体系与合作伙伴权益保障机制，将“阳光诚信原则”贯穿于采购招标、合作运营与履约管理全过程，以公开透明的商业实践护航相互制保险组织行稳致远。

一是规范供应商全生命周期管理

本社持续完善供应商准入、考核与退出机制，确保采购活动公开自愿、诚实守信、竞争择优。在供应商遴选过程中，严格考察其资质条件、履约能力与合规表现，并通过合同条款明确双方权利义务，保障合作方正当商业利益。

二是深化权益保障与合作共赢

本社与产业合作方深度融合、互信共生，2025年，公司合作的渠道类型主要包括专业代理机构、保险经纪机构和互联网平台，合作伙伴数量91家。通过建立常态化沟通协调机制，及时响应合作方诉求，推动产品联创、服务协同与资源共享，实现多方互利共赢与可持续发展。

三是筑牢反商业贿赂廉洁防线

本社全面落实反腐败与商业贿赂防控要求，将廉洁合规要求嵌入采购、销售、费用报销等关键业务环节。全体重要岗位人员签署廉洁从业承诺书，在与供应商及合作方签订的业务合同中同步载明反商业贿赂条款。同时，畅通内外部举报渠道，对违规行为“零容忍”，持续营造风清气正的合作生态。



04

普惠同行：社会责任的答案

一、健康中国建设中的众惠实践

众惠相互始终紧扣“健康中国”战略部署，深耕健康险主业，坚守相互保险普惠本质，将健康保障服务融入民生保障各环节，以实际行动助力健康中国建设。

健康 主业深耕

自成立以来，公司持续聚焦健康险领域，连续多年健康险业务占比超过90%，2025年比例超过96%，其中健康险业务实现保费收入451,694万元，核心主业优势持续凸显，成为公司践行社会责任的核心载体。

带病体保险的 突破与坚守

众惠相互打破传统保险对带病体人群的保障壁垒，实现突破与坚守并行，打造了具有行业标杆意义的特色保障模式。在肾病领域，公司累计开发16种专属产品，全面覆盖慢性肾脏病（CKD）1-5期全诊疗场景，精准匹配不同病程患者的保障需求，填补了肾病患者专属保障的市场空白；在肝病领域，推出的“惠肝保”产品已覆盖超10万名肝病患者，创新构建“筛、评、管、治、险”全流程闭环管理体系，将保险保障与健康管理的深度融合，不仅为患者提供经济补偿，更通过专业健康管理服务助力患者规范诊疗、改善健康状况。截至2025年，公司带病体相关产品占比超30%，累计为超百万带病体人群提供专属保障，切实解决了传统保险难以覆盖的特殊群体保障痛点，彰显了相互保险的普惠价值。

“从保健康人 向保人健康” 的转型实践

公司积极推动健康保障理念从“保健康人”向“保人健康”转型，不再局限于事后赔付，而是将健康管理服务贯穿保障全周期。依托“保险+医疗+医药+健康管理”协同发展生态，联动顶级医疗机构、知名药企等多方力量，搭建一体化健康服务链条，为参保人群提供健康筛查、慢病管理、特药服务等全流程服务，推动保险从被动赔付转向主动健康管理，切实提升参保人群的健康水平，助力构建多层次医疗保障体系。

二、重点群体普惠保障

众惠相互聚焦各类重点群体、薄弱群体的保障需求，依托相互保险“互助共济”的独特优势，推出多元化普惠保障项目，让保险保障触达更多需要的人群，累计开展会员互助类项目超10个，覆盖人次超200万，用实际行动传递互助温暖。



公司推出的“深圳众惠保”成为普惠保障标杆产品，累计服务超20万名新市民，创新采用结余共享机制，将产品结余部分反哺参保人，进一步降低参保成本、提升保障力度，切实为新市民群体提供了便捷、普惠的补充医疗保障，缓解了新市民在医疗支出方面的压力，助力新市民更好地融入城市生活。



针对货车司机等新经济从业者，公司与“卡友地带”等专业平台深度合作，聚焦货车司机群体的职业风险特点，推出专属保障产品，同时积极参与安全倡议活动，累计参与安全倡议超百万人次，影响货运从业人群超千万人次，不仅为货车司机提供风险保障，更通过安全宣传引导，助力降低职业风险，守护货车司机群体的生命财产安全。



在工会职工保障领域，公司参与的广西职工医疗互助项目成效显著，累计服务近9000家单位，保障超60万人次，通过与工会系统协同，丰富职工保障内容、提升保障水平，弥补了职工基本医保的不足，减轻了职工医疗负担，增强了职工的获得感与幸福感。



公司高度关注“一老一小”及妇女儿童等特殊群体的保障需求，针对性推出专项保障产品与服务，聚焦老年人、儿童、妇女的健康风险与保障痛点，优化产品条款、简化理赔流程，提升保障的可行性与便捷性，切实守护特殊群体的健康与安全，助力筑牢民生保障底线。

三、乡村振兴金融服务

众惠相互积极响应国家乡村振兴战略号召，立足农村地区保险保障需求，以慈溪农村互助保险社为实践载体，探索农村普惠保险发展路径，助力乡村振兴建设。慈溪农村互助保险社作为公司服务农村地区的重要抓手，聚焦农村居民、农业生产的保障需求，推出贴合农村实际的保险产品，涵盖农业生产风险、农村居民健康保障等多个领域，有效填补了农村地区保险保障空白。公司通过简化投保流程、优化服务模式，推动保险服务下沉乡村，提升农村居民的保险意识与保障水平，同时依托互助机制，引导农村居民共建共享保障体系，助力防范化解农村居民生产生活中的风险，为农村经济发展、农民生活改善提供坚实的保险支撑，以金融力量赋能乡村振兴。

四、养老金融探索

面对人口老龄化趋势，众惠相互积极探索养老金融服务，聚焦老年人、残疾人等特殊群体的普惠保险需求，推出专项保障服务，助力完善养老保障体系。



针对老年人身体机能下降、疾病风险较高、保障需求迫切的特点，公司优化老年人专属保险产品，简化投保、理赔流程，推出包含医疗、意外等多维度保障的产品，同时结合健康管理服务，为老年人提供健康筛查、慢病护理、就医协助等服务，切实提升老年人的保障水平与生活质量。



针对残疾人等特殊群体，公司立足其实际需求，推出适配的普惠保险产品，降低投保门槛、优化保障责任，解决特殊群体“投保难、保障弱”的问题，让特殊群体也能享受到便捷、普惠的保险服务。

通过一系列专项举措，公司持续深化养老金融探索，推动普惠保险与养老服务深度融合，为老年人、残疾人等特殊群体提供全方位、多层次的保障支持，助力构建更加公平、普惠的养老保障体系。

05

数智赋能：科技驱动服务效能提升

一、数智化战略全景

众惠相互坚定实施科技优先战略，以“数智+互助”双轮驱动为核心方向，持续加大科技投入与人才队伍建设，构建覆盖全业务、全流程的数智化支撑体系。

2025年度，公司技术人员占比超50%，科技投入大幅提升，技术能力与创新水平显著提升。核心业务环节数字化覆盖率达到100%，业务全链路运营效率提升超60%，实现精细化、高效化运营。公司整体服务满意度达97.78%，服务自助率近80%，在线报案率98.6%，以数智化服务能力筑牢会员体验根基。

二、数字金融赋能普惠保障

智能客服体系：高效响应，精准服务



众惠相互搭建了全场景智能客服体系，实现自助服务与人工服务无缝衔接、7×24小时不间断响应。

2025年度，公司客户服务效率与响应速度大幅提升。两项大模型创新实践案例——《大模型赋能中小健康险企智能理赔的轻量化解决方案》《大模型外呼语音机器人在客服退保场景的应用研究》，成功收录至《2025大模型金融应用创新与实践案例集》，科技创新成果获得行业认可。

智能理赔体系：极速理赔，智控风险



众惠相互自主研发“智惠赔”智能理赔系统，打造行业领先的健康险智能理赔服务。

2025年度，公司线上报案率近98%，单证齐全1日结案率99%，最快结案仅需3秒，服务体验显著提升。“智惠赔”系统获得国家版权局计算机软件著作权登记证书，并入选《2025保险业数字化转型案例精编》。同时，公司荣获“健康险理赔的动态数据驱动风控方法”国家发明专利，以核心技术壁垒构建理赔风控优势。



06

绿色发展：低碳运营与绿色金融

健康管理：主动守护，全周期陪伴



众惠相互以“保险+健康管理”深度融合为方向，依托“智慧枢健康管理平台”，推动服务从“理赔支付”向“主动健康”延伸。

2025年度，公司合作健康管理平台超10家，提供在线问诊、家庭医生、重疾绿通、住院垫付、特药服务、基因检测、二次诊疗等全维度服务，联合搭建了“筛查—评估—干预—随访—保障”一体化闭环，覆盖健康监测、慢病管理、就医协助等全场景，并针对肾病、肝病等带病体人群定制专属健康管理方案。“智慧枢健康管理平台”获得国家版权局计算机软件著作权登记证书，技术能力与服务标准持续升级。

消费者权益保护：全程守护，透明安心



众惠相互以数智化手段构建全流程、可追溯、高透明的消费者权益保护体系。

公司严格落实信息安全与销售合规要求，强化个人信息全生命周期管理，实现销售行为可回溯、交易流程可监督。搭建线上化投诉处置平台，实现问题敏捷闭环处理，投诉解决率与满意度保持优异水平。同时常态化开展金融知识普及与风险教育，提升会员风险意识与保险素养，筑牢消保安全防线。

数智化会员服务：共治共享，温暖相伴



众惠相互持续升级数智化会员服务体系，完善会员专属权益，涵盖健康服务、理赔绿色通道、专属优惠等增值内容。

2025年度，通过线上健康讲座、会员日互动、节日福利等数十项活动，提升会员参与感与获得感。建立多渠道会员反馈机制，实行专人负责、限时处理、分级响应，形成“收集—研判—整改—回访—复盘”的闭环管理，以会员真实需求驱动服务持续迭代优化，切实体现相互保险共治共享特色。

ESG战略理念

01

众惠相互将环境、社会及治理（ESG）理念深度融入企业发展全局，积极响应国家“双碳”目标号召，坚定不移走绿色可持续发展道路。

2025年，公司在战略发展规划中明确以ESG为高质量发展核心指引，构建“绿色运营、责任投资、普惠保障”三位一体的ESG战略体系，始终秉持“呵护向善的力量”核心价值观，把绿色低碳要求贯穿经营管理、产品研发、会员服务与投资决策全流程，推动经济效益、社会效益与生态效益协同统一，以金融向善力量赋能经济社会绿色低碳转型。

ESG管治架构

02

众惠相互持续完善专业化、规范化的ESG治理体系，搭建权责清晰、运行高效的全链条管理架构。

董事会承担ESG战略审定、监督落实的最终责任；审计与风险管理委员会将ESG风险、气候与环境风险纳入全面风险管理体系，实施常态化监测评估；战略执行委员会统筹ESG工作推进、资源调配与目标督办。各业务及职能部门分工协同、闭环落实，形成“董事会决策—专委会监督—管理层推进—各部门执行”的三级联动机制，为ESG工作系统化、常态化推进提供坚实组织保障。

绿色运营管理

03

众惠相互坚持轻资产运营模式，不设线下分支机构，依托全线上化业务体系实现低碳高效运营。

公司全面推进无纸化办公与数字化服务，核心业务流程线上化深度覆盖。2025年，公司全流程线上化率达92.3%，理赔线上报案率98.7%，综合服务自助率超80%，以数字化运营大幅减少纸张使用与能源消耗，从源头降低环境影响。同时，公司持续优化系统架构、提升数据治理与运营效能，将绿色低碳理念融入日常管理，实现降本增效与节能减排协同推进。

推动ESG投资

04

众惠相互严格践行负责任投资原则，将ESG标准全面嵌入投资决策、投后管理与风险管控全流程。坚持稳健配置导向，重点加大对新能源、节能环保、绿色建筑等绿色低碳产业的支持力度，为绿色领域中小微企业提供专业风险保障与资金支持。

在绿色金融创新方面，公司积极探索绿色出行、生态保护等场景化保险产品，以保险功能赋能绿色产业与低碳生活。2025年，公司绿色普惠实践荣获第四届绿色金融论坛“绿色普惠金融创新案例”，得到行业与权威机构认可，充分展现相互保险在绿色金融领域的独特价值与实践成效。

07

员工发展：激活组织内在活力

· 人才结构与团队建设 ·

众惠相互始终将人才作为核心战略资源，以高质量人才队伍支撑高质量发展。

公司规模稳步壮大，从2017年初创期62人发展至2025年末147人，团队结构持续优化，形成年轻化、专业化、高绩效的组织形态。员工以青年骨干为中坚，30—40岁核心力量占主导，年轻人才占比稳步提升，整体富有创新活力；司龄结构多元合理，资深员工稳定深耕、新生力量快速融入，核心团队凝聚力与稳定性行业领先。公司坚守“简单高效、求真务实”的企业文化，打造专业过硬、协同高效、作风扎实的精锐团队，为企业长期发展筑牢人才根基。

· 职业通道与晋升体系 ·

众惠相互构建管理序列与专业序列并行的双通道职业发展体系，覆盖全业务全职能领域，真正实现“让奋斗者有舞台、让实干者有回报”。

公司建立公开、公平、透明的内部竞聘与晋升机制，坚持以能力、业绩、贡献为导向，强化内部人才培养与选拔。部门负责人及管理层70%来自内部成长，年度内部竞聘晋升员工占比达30%，为每位员工提供清晰可见的成长路径与上升空间。通过完善职级体系、明确权责标准、强化价值激励，实现员工成长与企业发展同频共振、共生共荣。

· 岗位培训与能力建设 ·

众惠相互建立系统化、阶梯式、实战化人才培养体系，全面提升员工专业能力与综合素养。

公司推行“一站式”新员工融入培养机制，新员工适应周期缩短至2周，快速实现角色转变与价值贡献。围绕业务发展、合规风控、数字化运营、管理提升等核心方向，开展分层分类培训，结合岗位技能训练、外部前沿研修、跨部门经验共享、重点项目实战等多元形式，持续强化人才梯队建设。通过精准化、常态化能力赋能，不断提升员工胜任力与创造力，打造一支懂业务、精专业、善创新、守合规的复合型人才队伍。

· 员工健康与安全管理 ·

众惠相互坚持以人为本，构建覆盖身心健康、职场安全、人文关怀的全方位保障体系。

公司组建篮球、足球、羽毛球、乒乓球、网球、瑜伽、健身等多类员工文体俱乐部，全年开展文体活动超百场，强健体魄、凝聚合力。高度关注女性员工权益，设置专用母婴室，严格落实哺乳假等专属关怀。建立“心灵驿站”心理支持平台，开展专业心理咨询与测评服务，提升员工心理韧性。持续升级办公环境与安全设施，定期组织消防演练、急救培训等安全活动，全年实现职场安全“零事故”，全方位守护员工健康与安全。

· 员工关怀与福利体系 ·

众惠相互以有温度的关怀与完善的福利体系，增强员工归属感、幸福感与凝聚力。

公司依法足额缴纳五险一金，提供带薪年假、节日津贴、生日福利、婚育慰问、差旅补助、取暖补贴等全方位基础保障；配套补充医疗保险、年度健康体检、重大疾病支持等医疗保障，筑牢员工健康防线。创新推出探亲年假、直系亲属补充医疗、团队拓展、主题文化活动、日常下午茶等特色福利，将关怀延伸至工作与生活全场景。以完善的福利保障与暖心服务，营造平等尊重、互助共进、积极向上的职场生态，激发组织持久活力。

08

社会责任：呵护向善的力量



公益慈善

众惠相互始终秉持“呵护向善的力量”核心价值观，将公益慈善深度融入企业使命与经营实践，以专业能力回馈社会。

2025年，公司向中国器官移植发展基金会“移路保”专项基金定向捐赠50万元，全力支持器官移植医疗保障体系建设。捐赠资金专项用于器官移植学术交流、医保保障调研、保险产品与赔付机制研究、商业保险模式创新，以及器官捐献人道救助、器官获取费用支付与保险机制建设，以保险专业力量赋能生命健康事业，推动我国器官移植公益保障体系高质量发展。公司持续聚焦医疗公益、生命关怀等关键领域，推动公益项目落地见效，以金融向善传递温暖、守护生命尊严。



金融科普

众惠相互严格履行金融消费者教育主体责任，构建常态化、体系化金融知识普及机制，全面提升公众金融素养与风险防范能力。

围绕“3·15”消费者权益保护日、防范非法金融活动宣传月、国家宪法宣传周等重要节点，公司以“清朗金融网络、守护安心消费”“守住钱袋子·护好幸福家”为主题，开展线上知识打卡、专题科普、防非竞赛、案例警示等多元宣教活动，累计触达几十万人次。

同步推进反洗钱、反保险欺诈专项宣传与全员培训，将风险识别、合规意识、消保理念嵌入全业务流程，引导消费者理性投保、依法维权，营造安全、清朗、有序的金融消费环境。



社区共建

众惠相互深度融入基层社会治理，以普惠保险、志愿服务、邻里互助为纽带，构建企业与社区共建共治共享格局。

依托“深圳众惠保”等惠民项目，公司深入社区一线，累计服务新市民超20万人次，提供便捷可及的补充医疗保障。在职工服务领域，广西职工医疗互助项目覆盖近9000家单位、保障超60万人次，以互助共济模式筑牢职工健康防线。公司积极组织员工开展志愿服务，走进社区开展金融安全宣讲、适老化指导、便民服务等活动，将保障与关怀送到群众身边，以实际行动践行“相互即普惠”初心，助力建设和谐温暖的社区共同体。



特殊帮扶

众惠相互充分发挥相互保险制度优势，聚焦重疾患者、老年人、残疾人等重点群体，开展精准化、专业化、有温度的专项帮扶。

在重疾帮扶方面，公司深耕带病体保障领域，为慢病与重疾人群提供专属保障，其中肾病领域推出16款产品覆盖全病程，肝病领域“惠肝保”覆盖共计超10万名患者，有效缓解高额医疗费用压力。在老年群体服务方面，推出专属普惠产品，全面优化线上服务适老化改造，助力老年人跨越“数字鸿沟”，实现保障服务公平可及。针对残疾人等特殊群体，持续探索定制化保障方案，联动公益组织扩大帮扶覆盖面，以保险力量守护弱势群体，让普惠保障惠及每一个需要帮助的人。

