

让守护更有温度，众惠相互聚力布局带病体保险新蓝海

在慢性病高发态势下，超4亿慢病人群构成庞大带病体保障需求市场，但长期以来商业健康险普遍聚焦健康人群承保，带病体、慢病体或高龄人群在保险市场中处于“投保难、选择少”的困境，形成了显著的市场缺口。

众惠财产相互保险社（以下简称“众惠相互”）作为健康险赛道深耕慢病带病保障的先行者，在业内率先布局肾病、肝病两大高发慢病领域，一边破解带病体核保、精算、风控等行业共性难题，一边补齐基本医保之外的慢病保障缺口，其在肾病、肝病赛道的完整实践样本，正为国内带病体健康险规范化、可持续发展提供可复制范式。

“政策+市场”双向推动

当前我国带病体人群总量庞大，但带病体保险的产品与服务却存在严重缺口。据麦肯锡报告，我国带病体人口数量已达4亿，但带病体保费却不到500亿元，仅占整体健康险保费的5%。

巨大的需求倒逼供给创新，随着“非标体”、带病体投保难受到越来越多的关注，在市场需求和政策推动下，我国保险行业逐渐完成从以前对带病体避之不及到现在积极探索带病体投保的转变。

驱动这一重心的转移，不仅是市场的自我探索，更有自上而下的明确顶层引导。如国家金融监督管理总局上海监管局等7部门发布的《关于促进商业健康保险高质量发展助力生物医药产业创新的若干措施》指出，围绕“一老一小”、患病人群等群体的需求，鼓励保险机构按照风险可控、商业可持续原则，将老年人、既往症和慢性病人纳入保障范围。

而在政策破冰之前，众惠相互早已敏锐捕捉到慢病人群的保障痛点，率先在细分领域展开探索。截至2026年二季度末，众惠相互带病体相关产品规模

持续增长，累计为超百万带病体人群提供专属保障。

深耕慢病专病领域

在产品侧，众惠相互开发的系列专病带病体产品特色鲜明。

肾病、肝病等患者长期面临“投保难、保障低”的困境。据测算，我国慢性肾病患者超1.3亿人，乙肝病毒携带者约9000万人，但商业健康险覆盖率不足15%。众惠相互聚焦带病体保险，瞄准保障“缺口地带”。

在肝病保障领域，针对慢性肝炎患者病程长、恶化风险高、健康管理缺失、保障资源不足的痛点，众惠相互创新推出“惠肝保”产品，彻底跳出传统保险“事后赔付、只赔不管”的单一模式，构建起医险融合的全周期服务体系。产品秉持“少发生、早发现、规范治疗”的核心理念，以商业保险为纽带整合优质医疗健康资源，创新打造“筛、评、管、治、险”五位一体的肝病全周期健康管理及风险保障闭环，实现保障前置、健康干预前置、风险防控前置。

同时，产品同步提供标准化健康指导、科学营养管理、慢病随访等增值服务，将慢病管控端口全面前移，从源头减少慢性肝病持续恶化、癌变风险，真正实现从“被动理赔”向“主动健康管理”的模式升级。

在肾病保障领域，针对国内1.3亿慢性肾脏病患者治疗周期长、医疗费用高、分层保障缺失、带病投保无门的行业难题，众惠相互持续深耕细分赛道，陆续研发上线16款肾病专项保险产品，搭建起目前国内品类最全、覆盖最广的肾病保险产品矩阵，实现CKD 1至5期全病程患者的全覆盖，真正填补了不同病程肾病患者的保障空白。

截至目前，相关产品已累计承保近10万人，其中非健康体投保占比超70%，绝大多数为以往无法购买商业保险的慢病带病人群。

更具社会价值的是，在完善的保险保障支撑下，不少重症患者获得了规范治疗与移植手术的机会，数据显示，进展至CKD 5期的重症患者中，部分患者已成功接受肾移植手术，为患者实现临床治愈、改善生存质量提供了坚实的金融与医疗支撑。

构建全周期保障体系

传统健康险多针对健康人群设计，无论是风险评估模式还是精算定价体系，均难以适配慢病、带病体人群的复杂健康状况，成为行业带病体保障落地的壁垒。

立足这一行业痛点与民生短板，众惠相互深耕慢病专病细分赛道，打破传统保险“事后赔付、只赔不管”的单一模式，通过长期调研深耕、数据积累建模、服务模式创新，持续完善肾病、肝病专项产品矩阵，成功搭建起差异化精算风控体系与“保险+全周期健康管理”闭环生态，切实补齐国内慢病带病体保障缺口。

以肾病慢病探索为例，众惠相互“需跨国家和地区调研，在满足‘大样本、封闭人群、长时间连续观测’条件的诊疗数据基础上建立精算模型，还得走访山东、河北等地肾友了解需求”。

多年积累的诊疗与理赔数据，使众惠相互逐步建立起差异化精算模型与动态风控能力。

对慢病人群而言，“大病要保”是底线，“慢病要管”是关键。众惠相互创新打造“保险+健康管理”闭环模式，推动慢性肾病管理从被动治疗向主动防控转型。通过与龙头医疗企业深度合作，整合患者健康数据搭建智能监测平台；联合三甲医院肾内科专家团队，提供个性化饮食指导、用药监测及并发症预防服务，有效帮助患者控制病情、延缓病程进展，显著提升生存质量。

从“保健康人”到“保人健康”，众惠相互正推动商业健康险逐步回归风险保障与互助共济的价值本源。

AI智能体下沉基层政务，望京街道联合百融智能推出“望暖暖”

AI智能体正在进入基层公共服务场景。

近日，北京市朝阳区望京街道联合百融智能（6608.HK）推出民生服务智能助手“望暖暖”，并将其接入“望京新语”官方微信公众号，为辖区近20万居民提供7×24小时民生政策咨询和办事引导服务。目前，其服务范围已覆盖养老、社会救助、计划生育、退役军人服务、医疗健康及残疾人服务等多个民生领域。

这也是AI智能体由企业经营场景向基层治理领域的一次延伸。与一般商业服务相比，政务服务具有政策专业性强、事项关联复杂、准确性要求高等特征。智能体能否在这一场景中稳定运行，考验的不只是模型的对话能力，还包括流程衔接、风险治理等在内的一整套工程能力。

窗口。其次是时效性。政策、办理条件和服务网点发生变化后，知识库需要及时更新，避免模型依据旧信息作答。此外，政务服务还涉及信息安全等问题。

因此，百融智能对于政务智能体进行了精细化的技术打磨，系统以经过审核的政策知识为基础，并建立知识更新、答案溯源、权限管理和人工兜底等机制。当居民提出较为复杂的问题时，系统还要能够识别其真实需求，将问题拆解为具体事项，并按照办事流程提供下一步指引。

通过“望暖暖”，百融智能为企业级智能体能力向公共服务领域延伸给出了一个落地答案，那就是AI+政务的重点在于把政策知识、业务流程与治理要求整合为稳定运行的服务能力，建立起一整套能够持续更新、接受管理并解决具体问题的服务体系。

AI智能体

助推基层政务服务全面升维

“老人补贴如何申请”“低保办理需要准备哪些材料”“附近哪里有养老助餐点”这些居民日常提出的问题看似简单，背后往往关联不同部门、不同层级的政策规定，还需要结合申请人的年龄、户籍、收入及家庭情况进行判断。

过去，居民通常需要搜索多份政策文件、拨打咨询电话或前往服务窗口，才能确认自己是否符合条件以及具体办理流程。对于不熟悉智能设备的老年人，或者没有政务办理经验的居民而言，一大现实痛点是政策查得到但看不懂、事项找得到但不会办。

作为政务助手，“望暖暖”可以将分散在不同政策文件和办事指南中的信息，转化为居民能够理解和执行的答案。居民通过“望京新语”公众号进入“民生AI”服务入口后，可以使用日常语言提出问题，系

统则结合相关政策知识，提供申请条件、所需材料、办理地点及流程等信息。

这意味着，基层政务服务更加智能化、便民化，不再拘泥于单纯的信息展示，而是向理解需求、组织信息和提供连续指引转变。AI所承担的也不是单纯的“回答问题”，而是帮助居民降低理解政策、寻找服务和准备材料的成本。

AI+政务

需建立起一整套持续迭代的服务体系

随着大模型技术快速发展，政策问答已经成为政务AI较为常见的应用形式。而从问答工具走向能够持续提供公共服务的智能体，中间仍存在较高的落地门槛。

首先是准确性。普通消费级应用出现回答偏差，可能只会影响用户体验；但在政务场景中，一项过期政策、一份错误的材料清单，都可能让居民多跑一次

望暖暖

观察政务AI落地基层的新样本

对于基层政府而言，引入AI不仅是对既有政务系统进行功能升级，也可以成为连接区域产业资源与公共服务需求的抓手。

近年来，望京持续聚集人工智能、互联网及科技服务企业，并通过产业平台、供需对接等方式推动技术成果落地。“望暖暖”的上线，也为政企之间提供了一种新的合作路径：基层政府提出真实需求并开放应用场景，辖区企业提供技术能力，双方再根据居民反馈持续完善服务，并为后续复制推广提供依据。

从街道场景起步，用AI技术降低群众办事成本、改善基层公共服务效率。从这个角度说，“望暖暖”可谓政务AI新里程的一个缩影，也为观察AI智能体进入公共服务体系提供了一个新的基层样本。