

2025

Stabilizing the Foundation and
Breaking New Ground - Designing
and Managing Corporate Employee
Insurance in 2025

调研主办方



联合主办方



稳基固本 破局新生

2025企业员工保险的
设计与管理调研报告

INSURANCE



© 版权声明本调研报告属智享会 & 保险极客所有。未经双方书面许可, 任何其他个人或组织均不得以任何形式将本调研报告的全部或部分内容转载、复制、编辑或发布使用于其他任何场合。

© Copyright ownership belongs to HR Excellence Center & Insgeek
Reproduction in whole or part without prior written permission
from HR Excellence Center & Insgeek is prohibited.

首席顾问 · CHIEF ADVISOR



任彬

创始人兼 CEO
保险极客

顾问团 · ADVISOR GROUP



杨森

业务服务中心负责人, 大健康战略
咨询专家, 企业福利高级规划师
保险极客



叶宏庆

高级人力资源总监
瓜子二手车



沈媛

薪酬福利高级经理
捷豹路虎 (中国) 投资有限公司



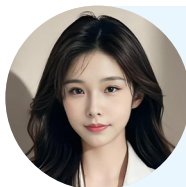
Stella Zhang

Total Rewards Partner
玛氏中国



李慧鹏

高级人力资源经理
泰尔茂



于晓梅

SSC 负责人
微店



张可莹

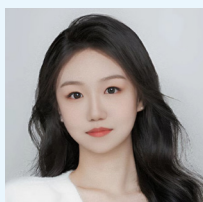
员工福利高级顾问
联想集团



洪亮

人力资源总监
某新能源头部企业

作者 · AUTHOR



车迎雪 Yvette.che@hrecchina.org

车迎雪女士在本次研究中, 负责市场诊断、问卷设计、案例采访、数据分析与报告撰写等工作。

车迎雪女士现任人力资源智享会 (HREC) 咨询顾问 (Consultant, Research and Survey) 一职, 目前所负责的调研报告有《智慧人力, 引领未来——2024 生成式 AI 赋能人力资源管理研究报告》、《职场健康管理: 打造可持续发展与舒适的工作环境》等。

Contents^{目录}

04	前言
05	研究思路与框架
06	Key Findings

08 企业健康福利现状

●	企业健康福利的体系化与预算投入	08
●	企业员工保险福利的定位与调整	10
★	保险的定位	10
★	企业保险福利调整	12

15 企业保险的设计与管理

●	保险福利的设计	15
★	保险方案设计的考量因素	15
★	保险福利方案的选择与调整	19
★	保险福利方案的灵活性与个性化配置	21
●	企业员工保险管理	25
★	保险方案管理的关注与投入要点	25
★	HR 的角色与分工	27
★	数字化平台与保险数据分析	29
★	供应商管理	32
★	保险方案管理的挑战性问题	38
●	企业保险的解决方案合集	39

40 细分行业篇

●	智能制造篇	41
●	高科技互联网篇	57

74	标杆数据
75	专家洞察
83	企业案例

Preface

前言

在经济社会快速发展的今天，国家社会保障体系不断完善、企业人力资源管理日益精细化，企业员工保险福利逐渐成为企业竞争力的重要组成部分。随着医保支付方式的改革（如 DRG¹/DIP² 付费制度的全面推行），基础医疗保险的控费导致保障范围收窄、个人自付比例上升，企业亟需通过商业保险填补员工医疗支付缺口，承担企业责任、提升员工就医体验。此外，随着外部环境变化，企业经营压力增大，人才的吸引与保留成为企业可持续发展的关键因素，员工保险福利在其中的价值更为显现。然而，许多企业在保险福利的规划与管理中仍面临体系化不足、灵活性欠缺、数字化水平滞后等问题，如何通过科学设计与动态管理实现福利效能最大化，成为亟待解决的现实课题。

在这样的社会背景和企业需求的双重驱动下，我们开展了本次研究，期望通过本次调研，为企业优化与管理保险方案提供思路参考。

本研究从企业健康福利现状出发，基于企业对保险福利的重视和投入，明确保险福利的定位与价值所在，从而聚焦保险福利方

案的设计与管理，为企业优化保险福利提供系统性解决方案。

一方面，基于上一届《未雨绸缪，稳定未来——2024 年企业员工保险的设计与管理》调研内容，本研究结合定量数据对标，分析企业员工保险所发生的变化，并根据定性案例研究，从理论到实践操作，总结企业保险福利从方案设计到执行管理各个环节在关注点和实践上的优化，为企业保险规划和管理提供一定参考方案。

另一方面，作为国家“十四五”战略性新兴产业的核心赛道，高科技互联网高科技行业具有技术密集型和创新驱动的特征，而智能制造行业则以高度自动化和技术人才为核心。因此，在国家推进“数字经济强国”战略（《“十四五”数字经济发展规划》³）及“制造强国”战略（《“十四五”智能制造发展规划》⁴）的政策红利下，本研究垂直高科技互联网和智能制造行业，挖掘其在保险方案设计与管理上的差异化需求，以定量数据分析为依据，结合细分行业定性案例分析，为互联网和智能制造行业的保险方案配置优化以及管理流程优化提供借鉴。

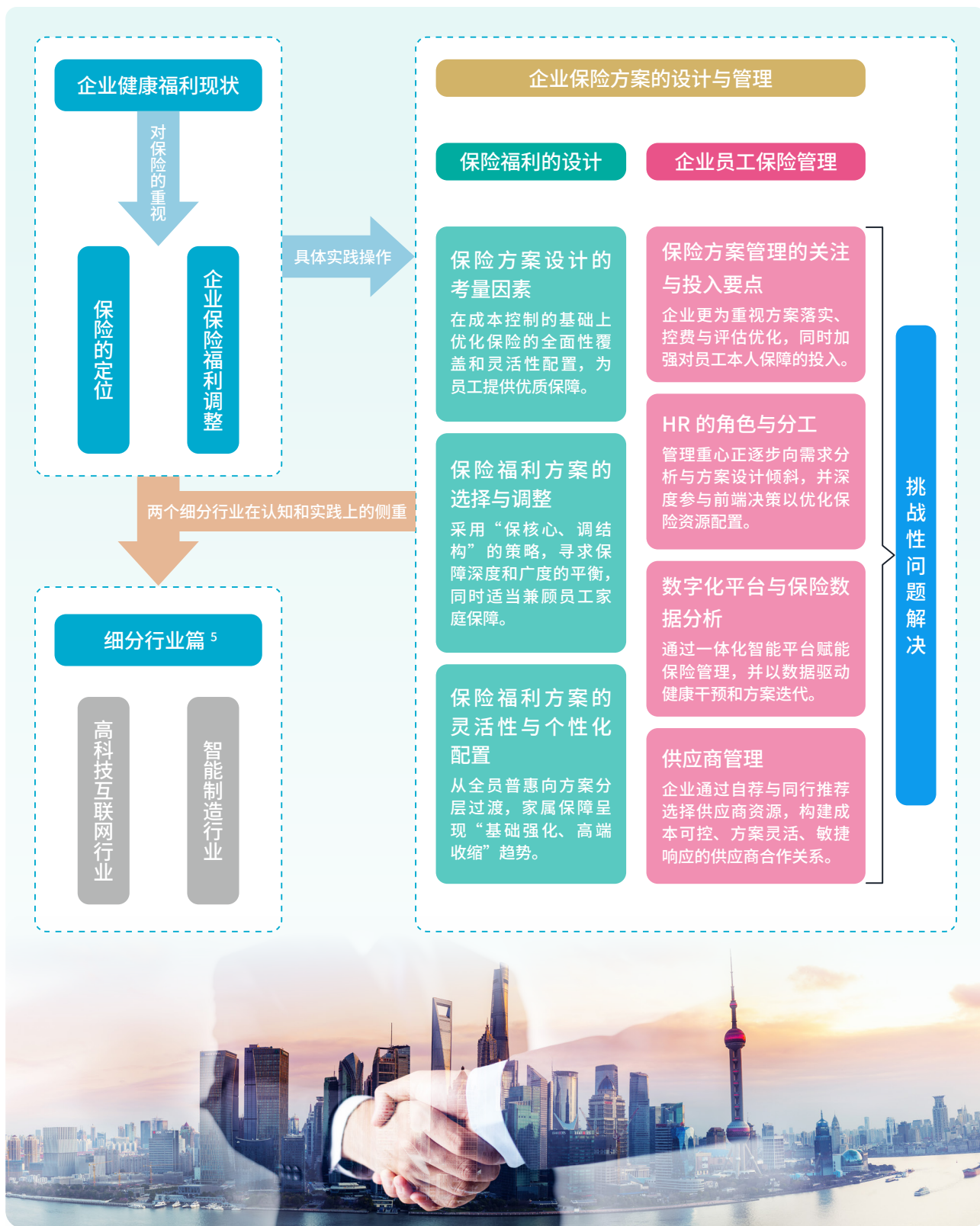
1. DRG 付费，是实现“医 - 保 - 患”三方共赢和推进分级诊疗促进服务模式转变的重要手段。即按疾病诊断相关分组付费，也就是将相关疾病划分为一个组，进行打包付费，不再按项目逐项付费

2. DIP 付费，是指国家根据年度医保支付总额，对每个病种形成的一个支付标准，对医院每一个病例都进行归类按照要求实现标准化支付的方式

3. 国务院关于印发“十四五”数字经济发展规划的通知 _ 宏观经济 _ 中国政府网

4. 八部门关于印发《“十四五”智能制造发展规划》的通知 _ 国务院部门文件 _ 中国政府网

研究思路与框架



5. 注：细分行业研究思路与框架图详见后文。智能制造行业 P41，高科技互联网行业 P57

Key Findings

以下主要发现仅对本次研究的数据结果进行汇总。此外，报告末尾会附有解决方案。

企业健康福利现状	企业健康福利的体系化与预算投入	● 企业因外部竞争环境影响，健康福利管理体系化的持续建设受限，但仍重视保险福利。 ◆ 体系化健康福利方案占比从 2024 年的 54.17% 降至 2025 年的 40.23%，针对性购买健康福利项目和服务占比增加 8.36%。 ◆ 2025 年企业健康福利预算调整的重点仍然在体检和保险方面，且有 74.75% 的企业增加了保险预算，较 2024 年上涨 4.31%。
	企业员工保险福利的定位	● 保险在健康福利中的定位保持稳定，仍然是企业整体健康管理方案的重要组成部分。并且，企业充分认可其在员工健康和企业风险双重保障方面发挥的重要作用。 ◆ 认为保险福利“重要”的企业占比达到 79.88%，相较于 2024 年的 78.05% 略有上升。 ◆ 83.91% 的企业认可保险在“提高员工福利水平”上的核心价值，以实现员工健康保障。64.37% 的企业关注保险对组织的风险转嫁功能，通过保险福利的提供实现“降低用工风险”的目的。
	企业保险福利的调整	● 保险福利的调整采取“稳中求优”策略，其中商业保险仍为重要的福利补充。 ◆ 2025 年，56.32% 的企业对保险进行了调整，相较于 2024 年的 61.46% 有所下降。其中，在预算不变的情况下，单纯在方案上进行“加减法”的企业占比降低 11.15%；在预算增加的情况下，企业通过“保险项目新增 (27.89%) + 覆盖范围扩展 (22.45%)”的组合拳，提升员工福利水平。 ◆ 随着外部环境变化，企业经营压力加大，成本控制 (35.29%) 更趋严格，但多数企业仍然重视商保福利保障 (80.46%)。其中，企业高管的商保购买率较上一年度显著提升 16.81%。
企业保险方案的设计与管理	保险方案设计的考量要素	● 在成本控制的基础上优化保险的覆盖全面性和灵活性配置，为员工提供优质保障。 ◆ 保险费用合理性 (73.57%) 与覆盖全面性 (70.00%) 仍是企业核心考量指标，但灵活适应性以 13.26% 的增长成为企业新的关注重点。 ◆ 企业对于保险方案的可持续性关注度下降 15.07%，索赔流程的关注度也从 2024 年的 29.89% 下降至 2025 年的 18.57%，显示出企业在经营压力下，更加注重短期效益和成本控制。
	保险福利方案的选择与调整	● 采用“保核心、调结构”的策略，寻求保障深度和广度的平衡，同时适当兼顾员工家庭保障。 ◆ 企业保险福利配置呈现“保核心、调结构”的调整策略，补充医疗保险仍以 85.24% 的覆盖率稳居首位，意外医疗险以及重大疾病险的覆盖率达到 6-7 成，在极端情况下为员工家庭提供兜底支持。此外，百万医疗险逆势增长 7.19%，反映出企业倾向更多元化的保险组合。 ◆ 62.38% 的企业选择追求保险福利保障广度和深度的平衡，既能覆盖较多风险场景和人群，又能在单一险种上提供一定深度保障，在关键时刻为员工提供有力的经济支持，解决其后顾之忧。
	保险福利方案的灵活性与个性化配置	● 从全员普惠向方案分层过渡，家属保障呈现“基础强化、高端收缩”趋势。 ◆ 企业保险福利从“固定统一方案”（2024 年数据：45.98%，2025 年数据：31.43%）向“分层供给”（2024 年数据：39.66%，2025 年数据：51.43%）过渡。 ◆ 保险方案在家属连带上呈现“基础强化、高端收缩”趋势，对连带家属的保障进行了一定的精简和优化。其中，补充医疗保险连带比例有所增长，但高端医疗、定期寿险等家属覆盖明显降低。



企业 保险 方案 管理	保险方案管理的关注与投入要点	- 在保险方案执行和管理中,落实细节条款、定期评估调整以及监控保费支出被视为最重要的关注点。 - 落实方案细节和条款以及定期评估方案效果分别位列第一、二名。“监控保费支出”的占比从2024年的第五名跃升至第三名。“简化保险理赔流程”排在第四名。 - 企业保险福利投入重点以员工本人健康保障为最高优先,尽可能兼顾员工家属。同时,企业对福利宣贯、数字化服务水平的关注也较为明显。 59.05%的企业仍然以员工为核心,选择提升员工本人健康保障;31.43%的企业同时兼顾对员工家庭的关注,将保障范围扩展至员工的家庭成员。 - 在福利宣贯方面,33.81%的企业将加大在这方面的投入,确保员工充分理解保险福利;同时,在服务方面,随着数字化运营水平提高,30.00%的企业表示会加大保险福利管理中的技术手段的应用。
	HR的角色与分工	- 基于员工已经对保险相关知识有一定了解的前提下,HR开始更为关注前端的需求分析、方案设计以及供应商协商,并且兼顾协助员工理赔,解决员工保险使用问题等。 - 在前端环节,66.43%的企业HR负责收集员工需求和反馈,较2024年数据上涨10.11%。同时,61.43%的企业HR需要制定保险方案执行计划并与供应商进行协商谈判(60.71%),为企业谋求有利条件。 - 在执行环节,49.29%的HR负责协助员工理赔,解决员工在使用保险时遇到的问题,并负责预算和招标等环节的协调工作(40.71%)。 - 后端环节:针对员工关于保险福利知识的培训和问询解答,随着供应商服务水平和员工认知水平的提升,这一环节已经并非HR工作的重点,因此占比显著下降。
	数字化平台与保险数据分析	- 企业更倾向于通过一体化智能平台赋能保险管理,并以数据驱动健康干预和保险方案迭代。 - 企业倾向于选择可以满足保险运营全生命周期需求的一体化系统,包括在线投保、支付(69.29%)、急速理赔(67.86%)以及在线问诊和配药(51.43%)等服务。 - 近8成的企业选择进行保险理赔数据分析,并以此为依据进行员工健康干预、保险方案升级迭代、资源优化配置,实现ROI的衡量,为企业持续优化方案提供依据。
	供应商管理	- 尽管企业对保险供应商满意度稳步提升,但仍有改进空间。其中,“重承保轻理赔”和“理赔责任需进一步明确”的占比显著提升。 68.10%的企业对保险供应商的满意度较高。对于部分满意度不高的企业,供应商“重承保轻理赔”(2024年数据:25.81%,2025年数据:33.58%)以及理赔范围与责任划分(2024年数据:9.68%,2025年数据:22.39%)上的问题日益凸显。 - 企业将供应商的专业性和信誉度作为首要关键,同时对供应商的报价合理性提出更高要求。在此基础上,企业倾向选择定制化服务能力强的合作伙伴。 - 企业在与外部保险供应商合作时,最重视的是供应商的专业性和信誉。随着企业成本控制策略的执行,对供应商报价的重视程度有所上升,其次是对于供应商的定制化服务能力,表明企业在成本控制的前提下,也在努力平衡员工的个性化需求。 - 企业主要通过供应商自荐和同行推荐的方式了解供应商相关信息,同时适当通过研讨会、线上渠道以及专业机构进行更加专业、全面的了解。 - 企业在获取商保供应商信息时,供应商主动推广和同行推荐是最主要的渠道,占比均为68.57%。此外,行业展会和研讨会(38.57%)、保险中介机构(32.86%)、网络搜索和社交媒体(30.00%)也是重要了解渠道。 - 企业在保险供应商选择方面,以保险经纪公司和保险公司为主。并且,随着企业对保险方案要求的提升,科技型保险经纪公司的选择将成为新的趋势。 - 供应商偏好上,企业以保险经纪公司和保险公司为主。并且,随着企业保险规划和管理流程的完善,保障方案定制化更灵活、预算与成本控制解决方案更优、长期服务的稳定性更强以及全流程风险管理更全面的科技型保险经纪公司成为企业新的选择趋势(占比增长12.90%)。
	挑战性问题	- 员工本人对保险赔付操作的不了解、供应商保险功能理解难度大、供应商数据打通困难是企业保险方案落地管理中面临的主要困难。 - 从员工视角来看,由于企业保险福利宣贯力度有所提升,同时因供应商繁多或功能理解难度大的问题有所加剧(2024年数据:20.69%→2025年数据:24.29%),员工对赔付操作不了解(62.14%)从而造成理赔效率低下(28.57%)。 - 从企业视角看,保险供应商数据打通(34.29%)的挑战并未得到改善,企业保险管理的便利性和效率存在一定困难。企业与供应商需要协同作战,共同解决系统对接和数据打通问题。

企业健康福利现状

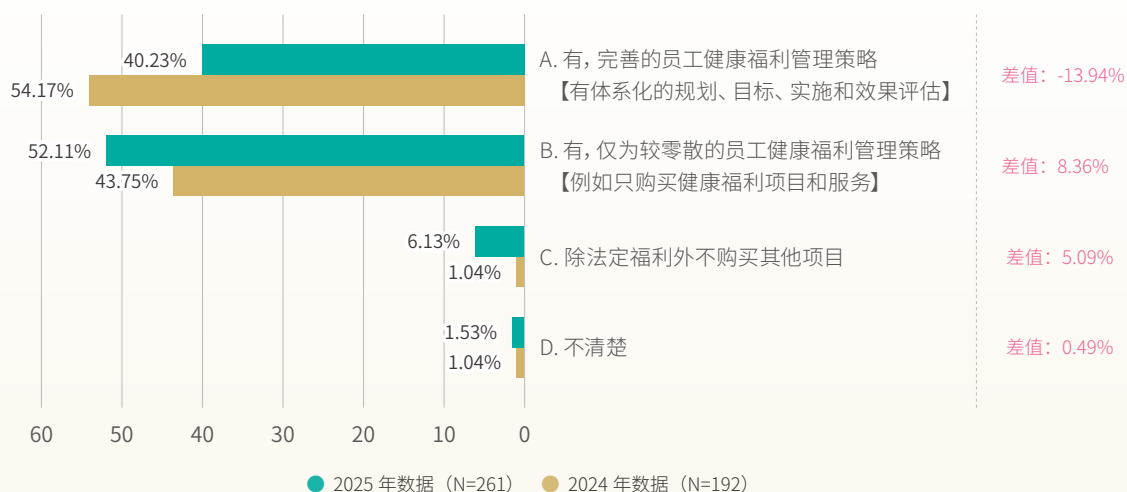
企业健康福利的体系化与预算投入

企业因外部竞争环境影响，健康福利管理体系化的持续建设受到一定影响，但仍重视保险福利的投入

员工保险福利作为企业整体健康福利体系的重要一环，既承担着基础风险保障功能，又与健康管理、健康干预、健康活动等进行联动，形成“预防——干预——保障”的健康生态。

因此，在深入探讨企业员工保险福利的规划与管理之前，我们有必要先从体系化程度、预算以及具体方案角度对企业整体健康福利的现状进行分析，并通过定量数据和定性案例，明确保险福利在其中的定位与作用，从而为后续的分析 and 优化提供坚实的基础。

图表 1 企业是否制定系统的员工健康福利管理方案



图表 2 企业本财年（2025）整体的健康福利预算与上一财年（2024）相比是否有所变化

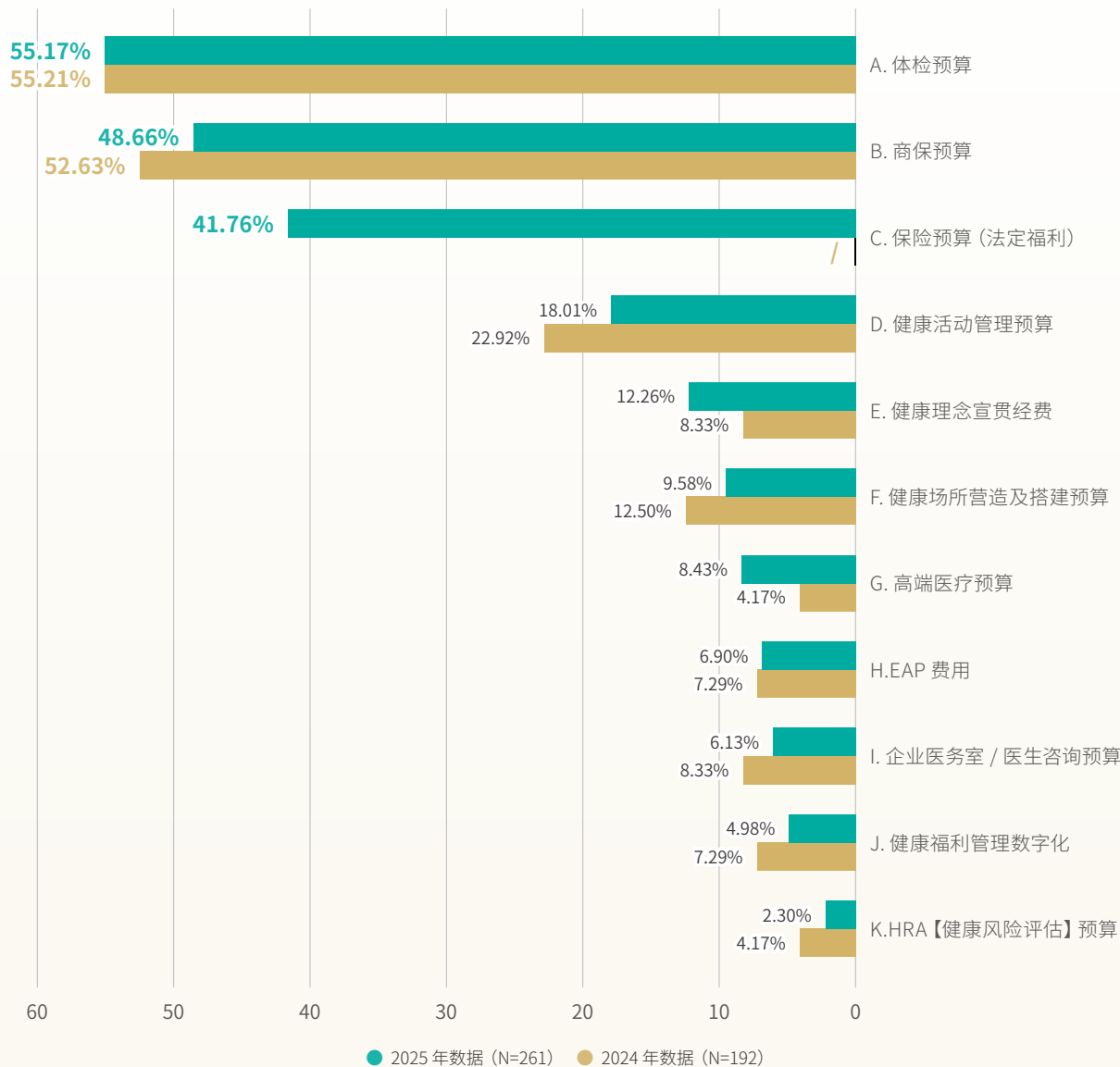
选项	2025 年数据 (N=261)		2024 年数据 (N=192)	
A. 增加	16.67%	95.41%	5.21%	93.75%
B. 持平	78.74%		88.54%	
C. 下降	4.59%		6.25%	

图表 1 数据显示，体系化健康福利方案占比从 2024 年的 54.17% 降至 2025 年的 40.23%，针对性购买健康福利项目和服务占比增加 8.36%。并且，图表 2 中健康福利预算增加和持平 (A+B) 的企业占比稳定在九成以上。

这表明，企业在预算有限的情况下，倾向于放缓健康管理的体系化建设，将预算投入到必要和具备即时性的福利购买中，而非需要长期投入的系统性规划。

由此可以看出，由于外部经济环境压力以及市场竞争加剧等因素，企业健康福利管理体系化的持续建设受限，开始逐步探索如何在有限的预算内优化健康福利管理，实现员工的健康需求。

图表 3 企业本财年健康福利在哪些方面做了预算调整



图表 3.1 企业本财年健康福利在哪些方面做了调整？

选项	2025 年数据			2024 年数据		
	N	预算上升	预算下降	N	预算上升	预算下降
A. 体检预算	144	63.33%	36.67%	106	69.81%	30.19%
B. 商保预算	127	74.75%	25.25%	101	70.44%	29.56%
C. 保险预算 (法定福利)	109	71.25%	28.75%	/	/	/

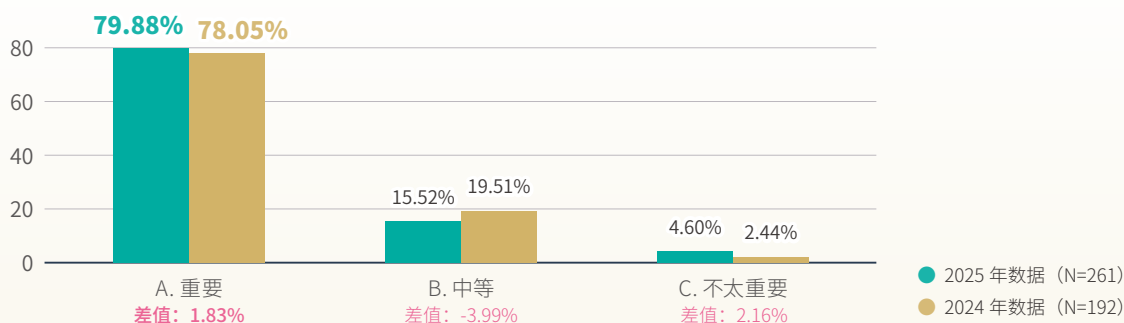
根据数据，2025 年企业健康福利预算调整的重点仍然在体检和保险方面（图表 3），且在三者之中，商保预算的上调幅度最高，有 74.75% 的企业增加了这一项预算，较 2024 年上涨 4.31%（图表 3.1）。这表明，企业对于保险在员工健康保障中的作用予以高度重视，愿意加大在这一领域的投入。

企业员工保险福利的定位与调整

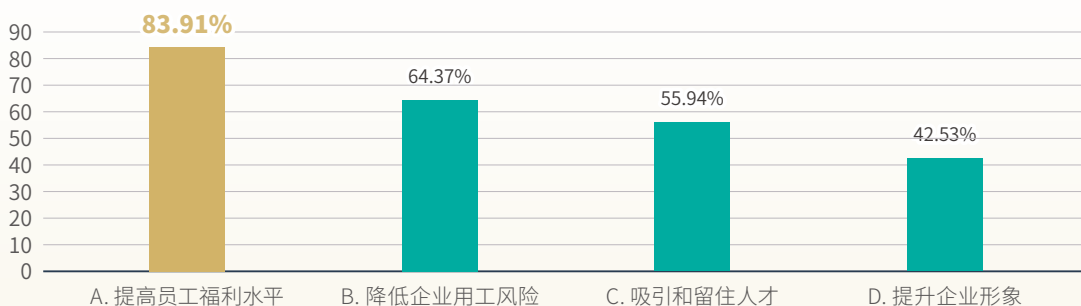
★ 保险的定位：保险在健康福利中的定位基本保持稳定，企业认可其在员工健康和企业风险双重保障方面发挥的重要作用

前文中我们发现，企业对整体健康福利开始寻求更具性价比的配置，希望在成本管控的前提下满足员工的健康保障需求。接下来本研究将聚焦保险福利，根据定量数据分析企业对保险福利的重视程度和调整策略，并结合定性案例明晰保险对企业和员工的价值所在。

图表 4 在整体健康福利方案规划中，保险福利的定位是？



图表 5 企业认为商业保险的主要价值体现在什么地方？(N=210)



● 保险在健康福利中的定位保持稳定，仍然是企业整体健康管理方案的重要组成部分，并且企业充分认可其在员工健康和企业风险双重保障方面发挥的重要作用。

► 保险的定位

认为保险福利“重要”的企业占比达到 79.88%，相较于 2024 年的 78.05% 略有上升，表明企业在整体健康福利方案中对保险福利的重视程度保持稳定，且略有增强。

► 保险的价值认可

员工健康保障：83.91% 的企业将保险等同于法定福利的延伸，视作为员工权益保障的“及格线”，认可保险在“提高员工福利水平”上的核心价值。

企业风险保障：64.37% 的企业关注保险对组织的风险转嫁功能，通过保险福利的提供实现“降低用工风险”的目的。

定量数据分析显示出保险在企业健康福利体系中的重要地位以及在员工和企业保障方面发挥的重要作用。那么，企业对于保险的价值认可可是出于何种诉求呢？以下多家案例从企业和员工端的双重视角为我们呈现其背后的考量要素。

企业案例 瓜子二手车

● 员工保险的定位

瓜子二手车的保险方案根据员工岗位、层级的不同而有所差异。整体而言，保险分为三个层次：

▶ 前线作业人员——保障安全

一线员工保险的主要作用是在传统社保之外提供额外保障，重点防范工作过程中可能出现的风险，避免意外发生。

▶ 中层管理者——补充性和个性化

中层白领员工，保险方案设计着重关注其工作与生活的平衡，例如满足员工的就诊需求等。

▶ 高层管理者——优质体验

由于高层管理者的保险方案成本较高，因此更强调体验性，采用高端保险覆盖日常医疗，让高管在健康和个人医疗层面享受贴心服务。

企业案例 捷豹路虎

● 员工保险的定位

捷豹路虎在商业保险的定位方面，将员工的实际需求与企业风险管理相结合。

对员工个人而言，保险作为体验感较强的福利，员工能直接感受到福利和关怀，在面临重大风险时能够获得有力的保障，减轻经济压力，增强安全感。

对于企业而言，保险福利的提供可以优化企业整体福利结构，降低企业潜在的法律和经济风险，实现企业可持续发展。

企业案例 玛氏

● 保险在福利体系中的定位

保险作为面向全体员工的福利，需要具备普适性，同时可以为员工提供极端风险的保障，体现企业对员工的关怀和责任。因此，玛氏以普适性保障和风险保障为核心，为员工提供多样化保险方案，保障员工利益的同时，提升企业的雇主品牌形象，促进企业持续发展。

企业案例 泰尔茂

● 员工保险在健康福利中的定位

从企业的角度出发，健康保险在所有健康福利中相对成熟，且投入成本较高，是健康福利的核心部分，也是企业优化健康福利方案的数控来源之一。

从员工角度出发，保险使用频率相对较高，对于员工的预约挂号、就诊体验等需求是一项很好的保障。

企业案例 微店

● 员工保险在健康福利中的定位

员工保险在微店的健康福利体系中占据着极为关键的位置，就保险在健康福利中的定位而言，微店秉持双赢逻辑：

从企业角度出发，员工保险是企业吸引人才的重要手段之一，有助于提升企业影响力，增强人才吸引与保留能力，塑造可持续竞争力。

从员工角度出发，保险福利是一层保障和暖心关怀，培养员工对个人健康的重视度的同时提升个人身体素质和健康水平。

上述实践案例从员工健康保障和企业风险防范双重视角为我们解释了企业保险福利的重要定位和价值所在。然而，面对外部环境对企业经营的影响，尽管企业认同保险的重要地位，但在实践上仍然表示“力不从心”。以下 HR 和保险极客专家针对保险在企业健康管理中的定位，以及企业如何开展保险福利等问题，给出了以下洞察：

专家洞察 洪亮：某新能源头部企业人力资源总监

● 员工保险在健康福利中的定位

在企业健康福利管理方案中，员工的健康保障是重中之重，员工保险在健康福利中占据重要地位。保险福利一方面是为了规避企业风险，避免因员工健康问题引发的法律纠纷和经济损失；另一方面，也是对员工的关怀，提升员工满意度和忠诚度。

面对当前经济下行的大背景，企业需要对资源分配进行考量：对于成本压力较大的企业，即使意识到健康福利的重要性，也只能保留必要的保障项目，选择削减一些非核心的福利项目，更多地保险方面进行强化；而对于经营状况良好的企业，在保留基础福利的基础上，还可以增加一些非核心福利，提升员工满意度，同时达到吸引和保留人才的目的。

针对保险方案的选择，企业可以听从保险从业者的建议：哪些保险项目是企业必须配置的，缺乏这些保障可能会使企业面临巨大的潜在风险和损失；一些非核心的保险项目虽然成本不高，但却能为企业带来显著的效益。

专家洞察 杨森：保险极客业务服务中心负责人，大健康战略咨询专家，企业福利高级规划师

● 保险在企业健康管理中的定位

► 企业视角

一方面，企业在用工过程中需承担对员工从基础劳动保障到健康风险管理的法定责任和义务，需要保险作为风险抵御工具，为企业的可持续发展提供一定保障。

另一方面，核心人才的健康直接关系企业可持续发展能力。鉴于职场环境中不可避免的疾病风险，保险通过快速理赔通道和优质医疗资源对接，可助力员工高效解决健康问题，进而维护企业人力资本的稳定性。

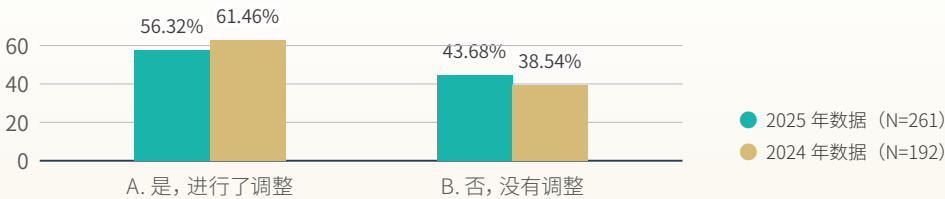
► 员工视角

从员工角度出发，长期的工作压力（如 KPI 导致的焦虑等）对健康可能造成一定程度的损耗。而保险可以帮助员工应对职场中难以避免的健康挑战、抵御潜在的健康风险。

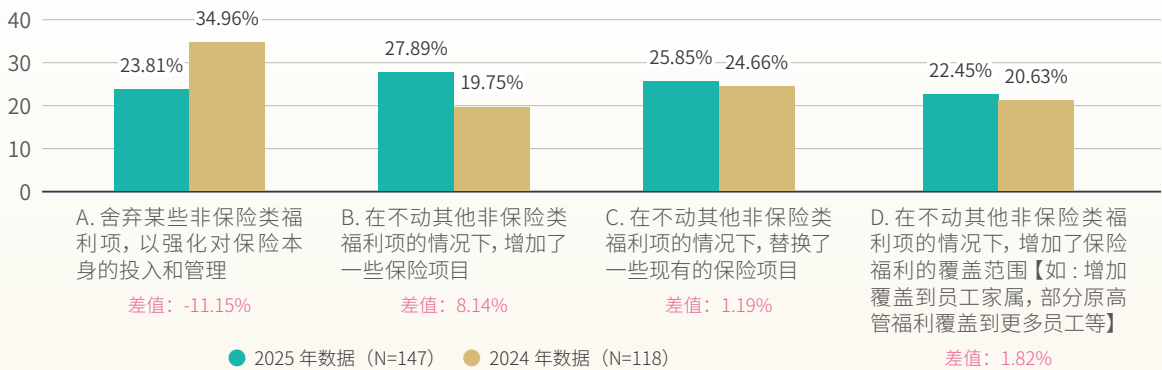
★ 企业保险福利调整：保险福利的调整采取“稳中求优”策略，其中商业保险仍为重要的福利补充

上文分析显示，保险福利的定位整体保持稳定，仍然是企业整体健康福利中的重中之重。然而，定位稳固是否等同于方案固化？面对不断变化的员工需求与市场环境，在具体方案上，企业是否会进行部分调整和优化？又从哪些角度进行调整？以下数据为我们带来解答：

图表 6 您企业在整体健康福利方案中,是否有针对保险进行调整?



图表 7 以下哪种描述更符合您企业保险福利的调整现状?



2025 年, 56.32% 的企业对保险进行了调整, 相较于 2024 年的 61.46% 有所下降, 表明企业在保险福利的调整上更加谨慎 (图表 6)。在具体的调整方式上 (图表 7):

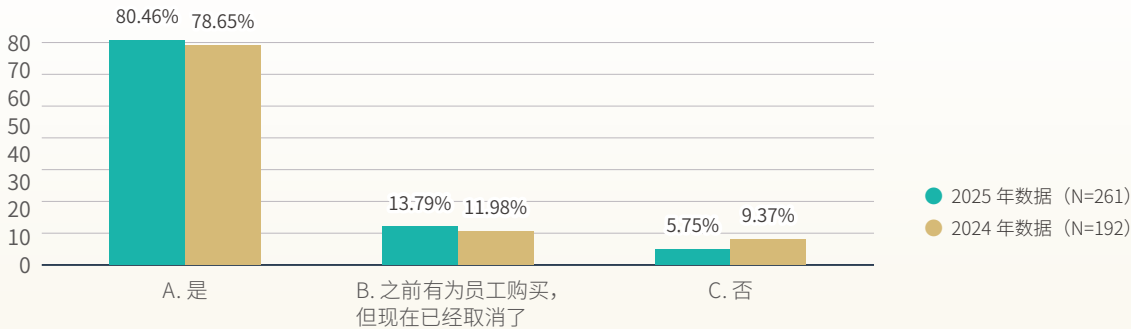
► 单纯在方案上进行“加减法”的企业占比降低 11.15% (选项 A), 而转向存量优化的企业占比略有上升 (C 选项), 反映出企业在预算基本保持平稳的情况下, 对保险福利的投入策略更加注重优化和调整现有保险组合, 而非大规模的扩张或削减。

► 在未压缩其他福利前提下, 企业通过“保险项目新增 (27.89%) + 覆盖范围扩展 (22.45%)”的组合拳, 提升员工福利水平, 构建人才竞争护城河。

整体而言, 在经济下行、竞争日益加剧的压力下, 企业在福利预算上更加谨慎, 保险福利的调整也呈现“稳中求优”的趋势。

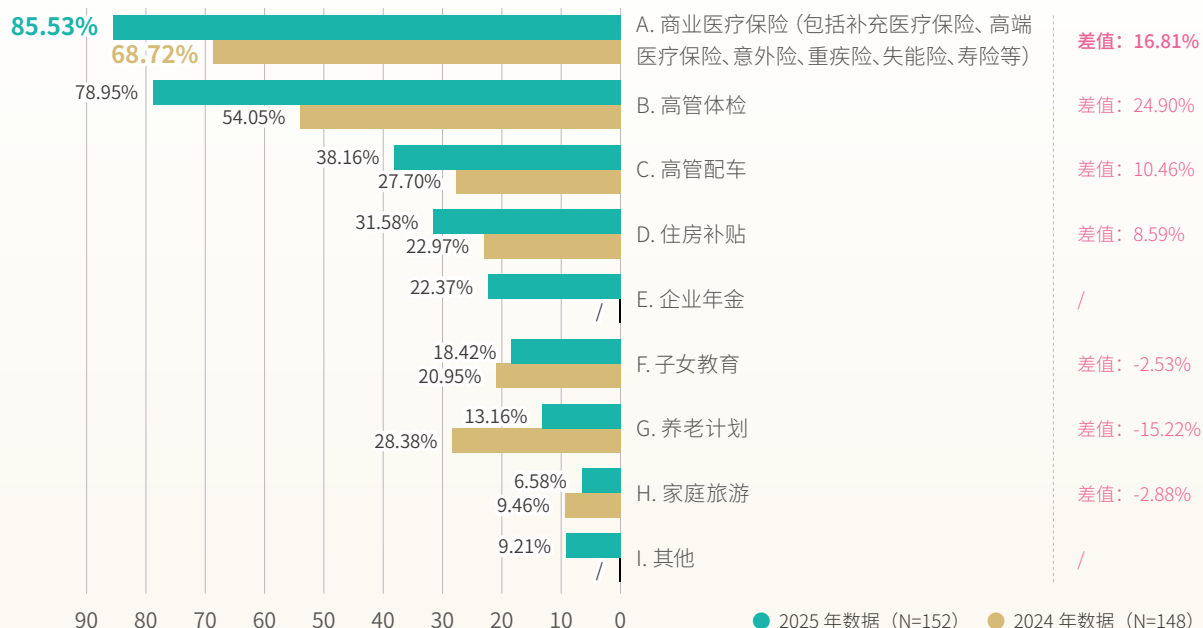
截至 2024 年底, 我国基本医保年度参保率巩固在 95% 左右⁶, 成为企业福利配置的“标准件”。在此基础上, 企业商保福利作为补充, 同样需要企业的重视和投入。因此, 接下来我们从商保福利的提供情况入手, 分析其对企业价值以及对人才保留的影响, 并对未提供商保福利的原因进行解析。

图表 8 企业是否为员工购买商业保险 (除法定福利外)?

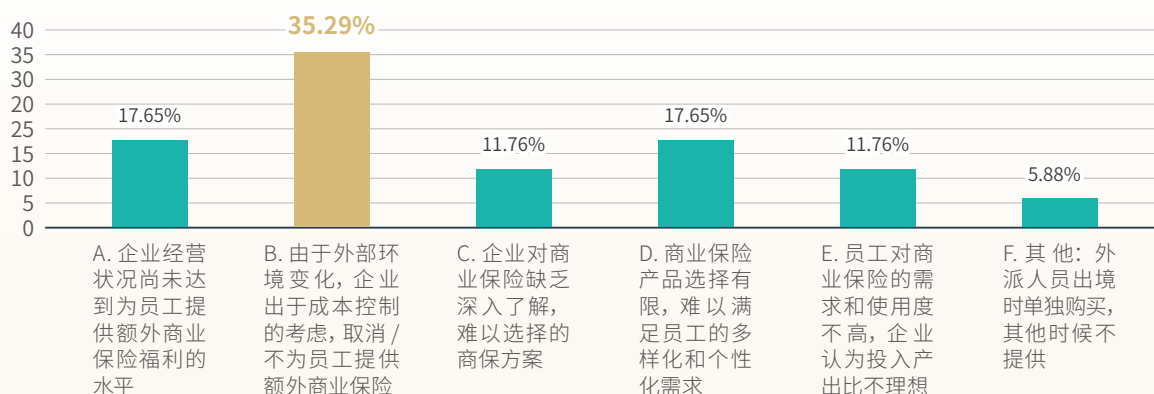


6. 国家医疗保障局 统计数据 2024 年医疗保障事业发展统计快报

外部数据：企业目前为高管提供了哪些福利项目？（数据来源：HREC 2025 企业高端健康福利调研）



图表 9 企业没有 / 取消为员工购买商业保险的原因有哪些？（N=51）



● 尽管企业正面临着经济环境变化与成本控制的压力，但整体仍重视保险福利对员工的保障，尤其在高管的商保购买方面，较上一年度有大幅度提升。

随着外部环境变化，企业经营压力加大，成本控制（图表 9，选项 B，35.29%）更趋严格。2025 年有 13.79% 的参调企业选择削减非必要支出，取消商保福利，但多数企业仍然重视商保福利保障（80.46%）。其中，企业高管的商保购买率较上一年度显著提升 16.81%。

数据显示，即使面对经济下行带来的经营压力，绝大多数企业仍然认可其在员工健康和企业风险保障方面发挥的价值，因此坚持为员工提供商保福利。

综合上述定量和定性分析，保险福利对企业和员工尤其必要性所在。在这一背景下，企业应该如何对保险方案设计进行考量，又如何在管理执行层面实现保险的有效利用？下一章节，本报告将从保险规划和管理的角度，深入探讨如何在复杂环境中实现保险福利的与时俱进。

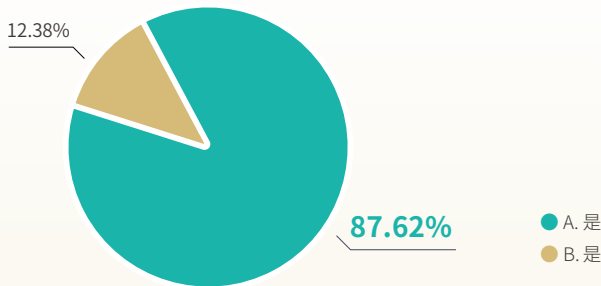
企业保险的设计与管理

上一章节，我们聚焦保险的定位的现状，分析了保险在健康福利体系中的价值所在。本章节，我们将从具体操作层面展开，结合定量数据和定性案例，为企业保险的设计与管理提供切实可行的参考和实操建议。

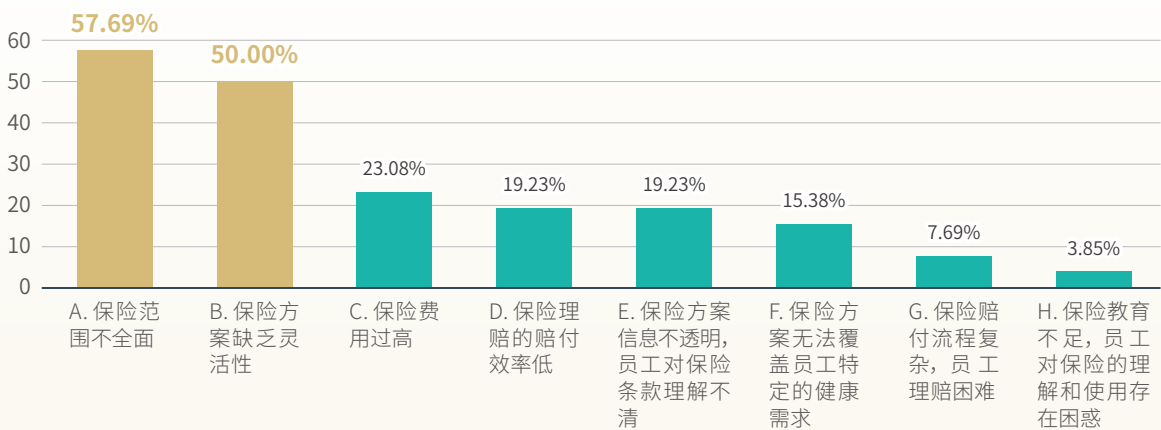
保险福利的设计

★ 保险方案设计的考量因素：在成本控制的基础上优化保险的全面性覆盖和灵活性配置，为员工提供优质保障

图表 10 您认为企业现有的保险险种方案是否能够满足员工的实际需求？（N=210）



图表 11 企业现有的保险险种方案，不能够满足员工需求的原因是？(N=26)

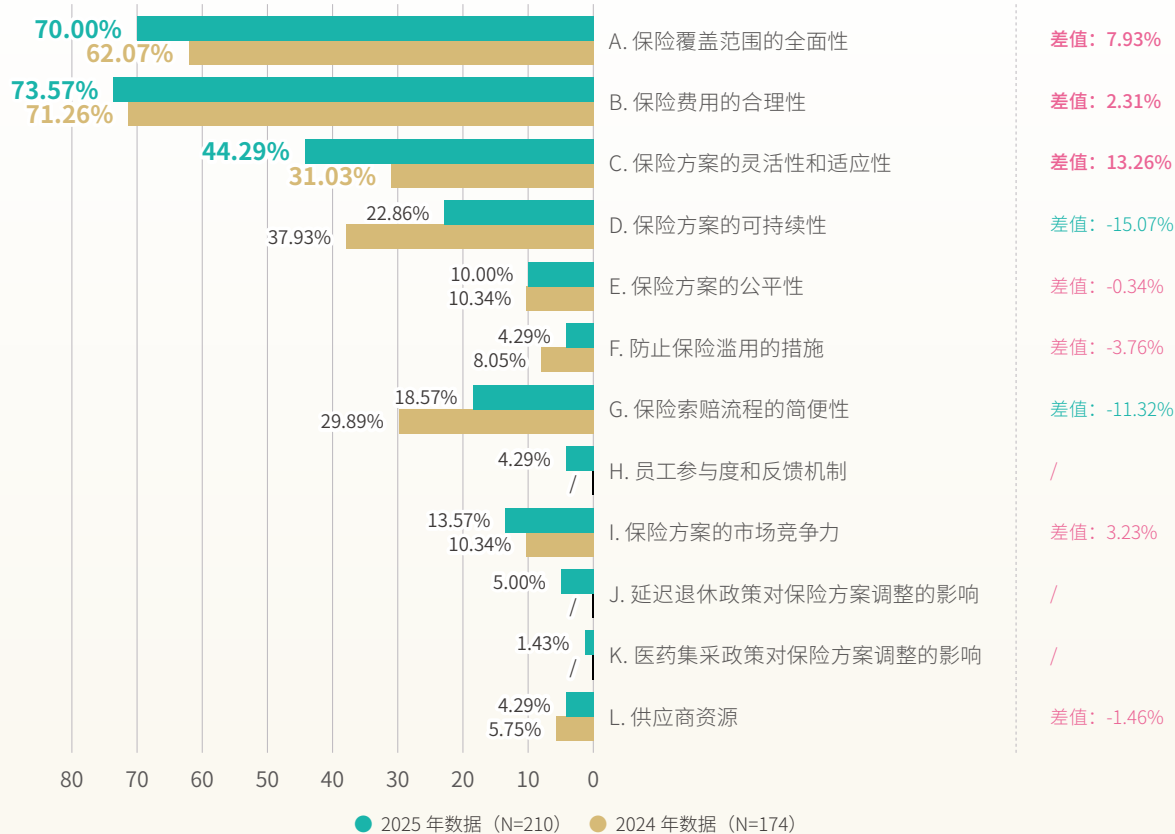


● 企业保险方案基本能够满足员工需求。针对无法满足需求的员工，原因主要集中在保险范围全面性和方案灵活性两方面。

数据显示，87.62%的企业HR认为现有保险方案能够满足员工需求，而12.38%的企业HR认为不能满足，结合图表11可以发现，未能满足需求的原因主要集中在保险范围不全面（57.69%）和保险缺乏灵活性（50.00%）两方面。

数据表明，企业对保险方案的覆盖范围和灵活性有着较高的期望（差值最大）。那么，在进行保险方案设计时，企业是否已经从实践上将两者纳入考量范围呢？带着这个问题，下面我们将从定量角度，具体分析企业在设计保险方案时的考量因素。

图表 12 企业在设计保险方案时会考虑哪些因素？



● 在设计保险方案时，企业更重视保险费用的合理性和覆盖范围的全面性，同时对于方案的灵活性重视程度有了进一步提升。此外，随着供应商的持续优化，企业对保险索赔流程关注度显著降低。

成本与效能平衡：保险费用合理性（选项 B）与覆盖全面性（选项 A）较 2024 年数据均有所提升，表明企业在预算控制的前提下仍然寻求方案的“底线保障”。

灵活性诉求增长：灵活适应性（选项 C）显著增长 13.26%，表明企业越来越重视员工需求的“精准供给”。

理赔流程关注度降低：企业对于保险索赔流程的关注度从 2024 年的 29.89% 下降至 2025 年的 18.57%。这表明，随着供应商服务水平的不断提升，理赔流程优化得到了极大程度的优化，因此已不再是企业的关注重点。

定量数据显示，保险费用合理性是企业核心考量指标。其次，企业确实将保险覆盖范围的全面性作为重要的考量因素，且灵活适应性以 13.26% 的增长成为企业新的关注重点。

结合上述分析，在保险方案执行过程中，企业又是如何将自身的考量要素付诸实践的呢？以下多家企业案例从自身实际出发，为我们展现其保险方案设计的重点考量因素和落实措施，为上述定量数据提供了有力支撑：

企业案例

瓜子二手车

● 保险方案设计的考量要素

在进行员工保险方案的设计时，成本是瓜子二手车的重点关注要素。从公司经营的角度出发，瓜子二手车更倾向于选择低成本、高保障的保险产品来覆盖员工的需求。

但随着医疗通胀、保费上涨等问题逐渐显现，瓜子二手车会根据市场变化对保险方案的预算进行一定调整，确保成本相对稳定的同时，保险方案能够适应市场环境的变化，保持有效性和竞争力。

那么，针对员工需求与企业成本支出之间

的关系，瓜子二手车会如何平衡呢？

▶ 需求方重要程度的考量

对于高管层面的需求（如可覆盖的牙科保障），企业会在续保时优先考虑，并结合市场变化、理赔率等因素进行成本控制和方案调整。

▶ 员工反馈的考量

对于普遍性的需求，瓜子二手车会在成本可控的前提下优先考虑优化和改进，以提升员工满意度。

企业案例

玛氏

● 保险方案设计与规划

▶ 考量因素

◆ 市场对标

玛氏通过根据市场福利数据和报告进行市场对标，确保保险方案的合理性。例如，通过数据对标衡量保险方案的保额赔付比例是否与市场保持

基本一致。

◆ 员工需求和使用情况

玛氏为员工提供保险方案自主升降级的灵活性，因此玛氏通过分析员工升降级的选择，了解其对不同保险选项的需求偏好，从而助力保险方案的优化调整。

企业案例

泰尔茂

● 保险方案设计的考量要素

泰尔茂在保险方案设计上，既注重企业风险保障，同时关注对员工的疾病和医疗保障，力求在保障员工健康福利的同时，实现公司与员工的双赢。具体而言，泰尔茂主要从以下几个方面考虑：

▶ 保险方案侧重点的考虑

针对门诊保障，泰尔茂更偏向于提升员工的就医体验，例如提供门诊服务，而非百分之百的费用保障。而在住院保障方面，尤其是针对重大疾病，泰尔茂以提高保额为重点，确保在员工面临大额医疗费用时，保险能够提供实质性的帮助。

▶ 退休员工的考虑

年龄增长可能导致慢性病或大病的风险增加，而随着延迟退休政策的实施，可

以预见到未来员工的理赔可能会受到影响。因此泰尔茂未来在与供应商的协商与合作中，会考虑这部分员工的覆盖情况。

▶ 员工需求的考虑

在保险方案设计过程中，泰尔茂会充分考虑员工的需求。例如，部分员工可能关注日常小额医疗费用的报销，而有的员工则更关注重大疾病保障，在方案设计时泰尔茂会进行综合衡量，确保员工的需求和使用。

▶ 成本考量

在保险成本预算方面，泰尔茂以维持稳定性为主。通常而言，泰尔茂设定每年的增长幅度在 5% 以内，在控制成本的同时保障员工保险福利的合理性和可持续性。

● 保险方案设计的考量因素

▶ 成本控制

企业要确保保险方案与公司业务发展相契合。微店在保障员工福利的前提下，合理控制企业成本，避免因保险支出影响公司的业务拓展。

▶ 风险管理

企业需全面评估可能面临的各种风险，包括员工因疾病、意外等导致的医疗费用风险、收入中断风险等，并根据风险评估结果，选择合适的保险产品和保障额度，确保在风险发生时，企业能够有效应对，减少对员工和企业的影响。

▶ 员工需求

微店的 HR 团队在日常工作中与员工建立了深厚的信任基础。因此，在挖掘员工诉求时，微店会通过 HR 的协助与员工进行深入交流，了解员工在保险方面的真实需求，为保险方案的精准优化提供有力依据。

然而，成本支出和员工需求之间的平衡也是企业的重点考量点，对此微店的做法是：

◆ 预算管理：微店严格遵循预算管理，确保保险方案费用在规划范围内；

◆ 需求优先级：在精准把握员工需求的基础上，对需求进行优先级排序，最大程度满足员工诉求，实现企业与员工的共赢发展。

▶ 保险方案的全面性、便捷性以及适用性

全面性：微店在方案设计时充分考虑不同年龄层和员工群体的差异，确保覆盖范围广泛，满足多样化需求。

便捷性：微店与供应商紧密合作，借助其技术和平台优势，简化员工操作流程。员工可通过 APP 或供应商平台自行完成报销等操作，提高效率。

适用性：微店定期评估和调整保险方案，确保方案始终契合员工需求和市场变化，保障员工利益。

综合上述数据和案例，企业在保险方案设计时，期望能够在成本控制的基础上，尽可能优化保险配置，为员工提供全面覆盖的、具备一定灵活性的保险方案。然而，保险作为专业性较强的领域，在方案规划和管理上，供应商的助力不可或缺。那么，从供应商视角出发，如何助力企业在成本可控的范围内，尽可能满足员工的需求？保险极客专家针对这一问题，给出了以下洞察：

● 打造高效能福利，实现同样的价格，方案更优

在降本增效大环境下，企业商保如何实现“体验与成本平衡”已成为人力资源管理的重要课题。保险极客已累计服务超万家企业，基于丰富的服务经验，我们发现 HR 在商保管理过程中，常面临以下痛点：

▶ 高投入低效能，福利资源严重浪费

企业福利供给与员工真实医疗场景出现结构性错配，部分企业健康福利使用率常年低于 30%。不仅员工实际健康需求无法满足，而且造成严重的福利浪费。

▶ 医院选择受限，报销拒赔

企业方案将特需门诊、社区医院排除在覆盖范围外，员工就医自由受限。商保方案对社保外用药设置报销壁垒，导致员工面临高额自费压力，甚至引发大量理赔争议。

▶ 高管还用员工普通方案，限制多、体验差

不少公司高管有私立医院、国际部就诊习惯，但很多服务商的商保方案无法实现“职级分层”，忽视高管个性化健康需求。低效就医消耗了高管宝贵的时间，间接制约其为公司创造更多价值。

▶ 商保续费连年攀升

受人口老龄化速度日益加快等影响，国内的医疗通胀率居高不下，医疗费用不断上涨。同时，商保福利成本和上一年员工理赔率呈正相关，少数人不合理的报销行为，拉高了公司整体理赔率，导致商保成本大幅增加，年年如此陷入恶性循环。

针对以上，保险极客基于 10 多年的积累和技术创新能够做到：商保同样的价格，方案最优。从根本上解决了以上客户遇到的典型问题与痛点，真正实现了员工体验与企业成本的平衡。

► 福利惠及全员，员工使用率高达 100%

在为员工提供“基础健康保障”的同时，支持员工“个性化定制健康服务”，如体检、中医理疗、药店购药等均可满足，实现福利按需分配，员工福利使用率与企业福利效能大幅提升。

► 就医理赔不受限，福利畅享无忧

特需门诊、社区医院可覆盖，体检、药房购药、社保外用药（包含原研药）等就医中产生的个人自付医疗费用均可报销，实现“三无”（无除责、无免赔、无自负）畅享极赔服务。

► 高管实现就医自由，极速就诊

特需、国际部、私立医院随心选；知名专家随时预约，就诊无需等待。

► 商保三年不涨价，还有降价特权

通过理赔次数、免赔额和赔付比例等灵活搭配，可在保证正常的理赔行为不受影响的同时，兼顾体验与成本，让商保成本长期稳定可控。

同样的价格，方案最优



创新型保障方案，满足多元化健康需求

政策鼓励购买商业健康保险

聚焦员工基础保障，通过理赔次数、免赔额和赔付比例等灵活搭配，保证正常的理赔行为不受影响的同时，让商保成本更加可控。

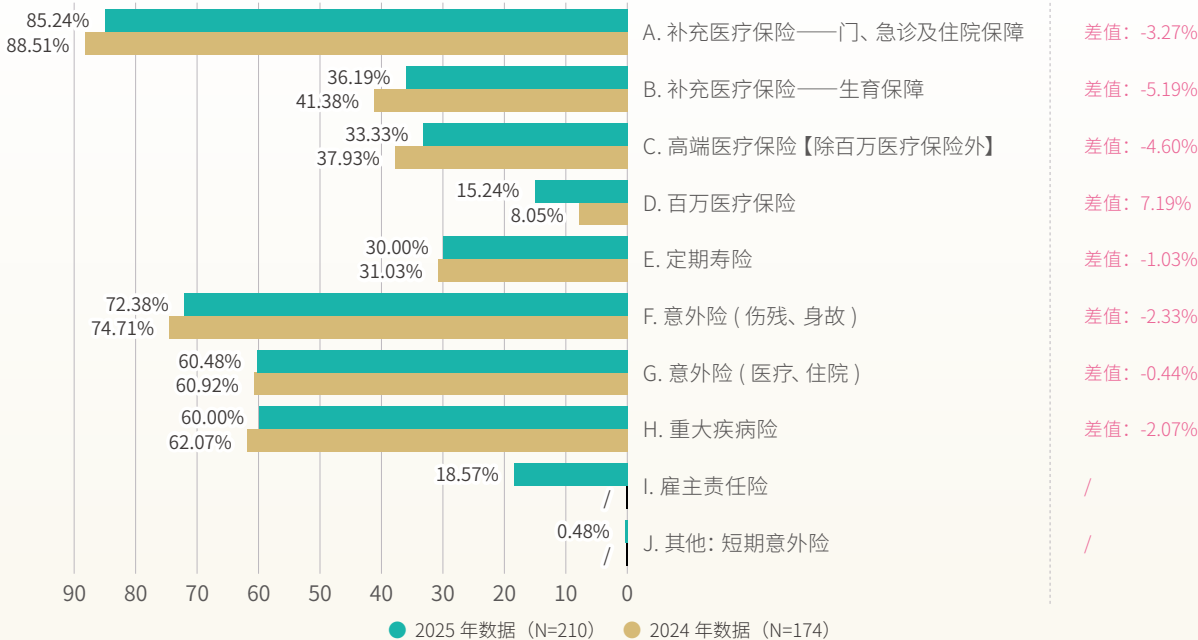
个性化健康管理保障

体检、药房购药及门（急）诊就医中产生的个人自付医疗费用均可实现报销，员工可自由选择多元化的健康福利，福利覆盖度大幅提升，助力企业福利发挥最大效能。

保障责任	保障额度	次数	免赔额	赔付比例
补充医疗保障	20,000	1-3次	50元/次	90%
		4-8次	100元/次	70%
		9次及以上	200元/次	50%
健康管理保障	500	不限	0	100%
		1、承担【体检】、【药房购药】产生的医疗费用，以及【门（急）诊】就医中产生的无法按照门（急）诊责任一约定进行赔付的个人自付药品 2、费用承担【门（急）诊】就医中产生的无法按照门（急）诊责任一约定进行赔付的个人自付医疗费用		

★ 保险福利方案的选择与调整：采用“保核心、调结构”的策略，寻求保障深度和广度的平衡，同时适当兼顾员工家庭保障

图表 13 企业商业保险的险种提供



- 企业对保险福利方案进行了一定调整，但仍以“医疗保险”为核心，满足员工基本医疗和健康需求，同时重视“意外险”和“重大疾病险”的对员工及其家庭的保障。

- ▶ 从 2025 年数据本身分析

医疗保险仍然是重中之重。2025 年，补充医疗保险（85.24%）占据首位，可见企业最关注为员工提供基础医疗保障。

意外风险防范和重大疾病保障的重要性。预防意外和重大疾病风险也是企业的重点关注，意外身故 / 伤残险、意外医疗险以及重大疾病险的覆盖率达到 6-7 成，在极端情况下为员工家庭提供兜底支持。

- ▶ 2024 年和 2025 年数据对比分析

除百万医疗险外，商保方案整体占比均有所下降。企业出于市场环境变化、成本控制等考量，倾向于选择更具性价比的商保方案，对商保方案进行适当优化和调整，更好地适应市场变化、满足员工需求。

百万医疗险种获得关注。百万医疗保险能够为企业提供更全面的风险保障，更具多元性，因此选择占比显著增长 7.19%。

数据表明，企业商保福利配置呈现“保核心、调结构”的调整策略。尽管补充医疗保险仍以 85.24% 的覆盖率稳居首位，但受市场波动与成本压力影响，企业普遍压缩险种投入，同时增加雇主责任险，提升企业抗风险能力。

在此背景下，百万医疗险逆势增长 7.19%，反映出企业倾向更具性价比的保险组合——既保障员工基础医疗，又通过优化方案结构平衡成本和员工需求矛盾。

以下两家企业案例将这一策略性调整落地实践，为企业在成本可控前提下提升员工保障提供了一定参考和借鉴：

企业案例

捷豹路虎

- 保险福利的调整和优化

2025 年，捷豹路虎对保险方案进行了一定优化升级，在确保医疗险保险的前提下，增加对于寿险和意外险的投入，并且增加了雇主责任险。这一变化主要基于以下考虑：

- ▶ 保险理念的转变

医疗保险更多被视为一种“消费型保险”，主要用于日常医疗支出，员工使用率较高但保障强度有限。

寿险和意外险则更强调“保障”功能，能够在极端情况下为员工及其家庭提供关键支持，真正体现保险的核心价值。

- ▶ 雇主责任险的补充作用

为应对可能的法律风险，公司新增了雇主责任险作为补充，完善企业保险体系的同时，也进一步降低企业在员工意外或工伤事件中的直接责任风险。

企业案例

微店

- 保险方案的调整

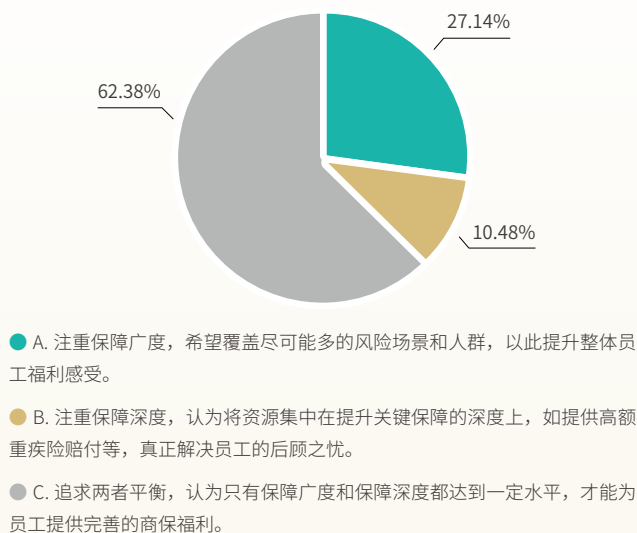
- ▶ 调整百万医疗额度

随着医疗费用的不断上涨以及员工对高质量医疗服务需求的增加，微店基于员工日常看病需求的考虑，为员工提供更高的百万医疗额度，为员工提供更充分的医疗保障。

- ▶ 下调意外险额度

经过数据分析和风险评估，微店发现以往的意外险额度在实际理赔中存在一定的冗余，因此对意外险的额度进行了下调，在不影响员工基本意外保障的前提下，优化了保险方案和资源和分配。

图表 14 企业在采购保险时，更注重保障的广度还是深度？
(N=210)



● 企业倾向平衡保险福利保障广度与深度，以满足员工多样化需求。

62.38%的企业选择追求保险福利保障广度和深度的平衡，这表明企业在制定商保方案时，倾向于综合考虑多方面因素，既能覆盖较多风险场景和人群，又能在单一险种上提供一定深度保障，在关键时刻为员工提供有力的经济支持，解决其后顾之忧。

在深度和广度的选择上，27.14%的企业表示更注重保障广度，为员工提供覆盖更多风险场景的保险方案。

调研数据显示，超六成企业在商保方案设计中主动寻求保障广度与深度的平衡，通过多险种覆盖为员工提供全方位的风险保障。然而，企业在平衡保障效能方面会面临成本、员工需求多样化、保险方案组合复杂性等实践困境。对此，保险极客专家为我们提出以下建议：

专家洞察 杨森：保险极客业务服务中心负责人，大健康战略咨询专家，企业福利高级规划师

保险极客通过保险方案深度和广度的平衡，在成本可控的基础上，帮助企业实现门诊责任与风险责任的兼顾。

► 保障广度

保障广度是指人均保障责任数量，代表着风险覆盖程度。从企业角度来看，保障广度也是企业人性化关怀的充分体现。从员工角度来看，保障广度越全面，越能增强个人及其家庭的风险抵抗能力。

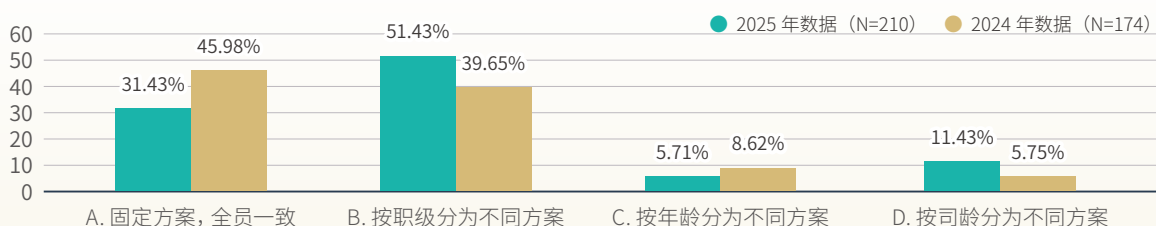
即无论员工遭遇何种意外或健康风险，保险极客均设有相应的责任条款来进行赔付，确保其能在不同情境下获得必要的保障。

► 保障深度

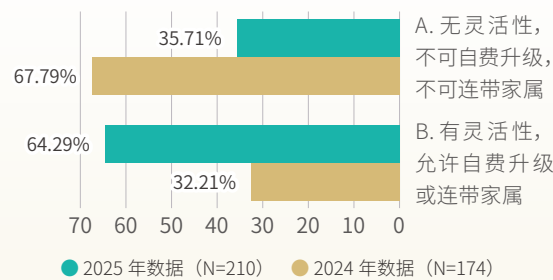
保障深度是指人均保额。在门诊和风险保障的平衡上，考虑员工遭遇意外或重大疾病的情况相对较少，因此单笔赔付金额一般较高；而门诊的就医频率相对高，单笔赔付金额则相对较低。

★ 保险福利方案的灵活性与个性化配置：从全员普惠向方案分层过渡，家属保障呈现“基础强化、高端收缩”趋势

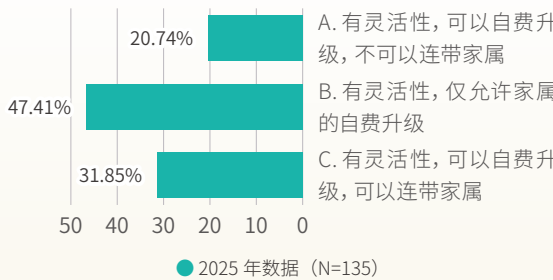
图表 15 企业是否按不同标准分类商业保险方案？



图表 16 企业保险方案是否具备一定的灵活性？



图表 16.1 企业保险方案灵活性的体现为？



图表 17 企业允许连带家属情况为？

		补充医疗保险——门、急诊及住院保障	补充医疗保险——生育保障	高端医疗保险	定期寿险	意外险（伤残、身故）	意外险（医疗、住院）	重大疾病险
2025 年数据 (N=107)	N	90	43	17	15	40	44	40
	连带子女	84.62%	4.62%	15.38%	12.31%	27.69%	32.31%	30.77%
	连带配偶	70.77%	16.92%	16.92%	16.92%	36.92%	36.92%	36.92%
	连带父母	52.31%	12.31%	12.31%	13.85%	36.92%	41.54%	32.31%
2024 年数据 (N=56)	N	54	22	12	16	38	36	32
	连带子女	77.78%	13.89%	16.67%	19.44%	52.78%	47.22%	55.56%
	连带配偶	72.22%	25.00%	19.44%	19.44%	44.44%	38.89%	61.11%
	连带父母	50.00%	11.11%	13.89%	13.89%	38.89%	44.44%	38.89%

- 企业保险方案逐渐从全员普惠的“固定统一”方案向“职级分层”为主导的方向转变(图表 15)。同时，保险整体的灵活性显著提升(图表 16)，并且在形式上更趋多样化，尤其放开了对家属连带的保障(图表 16.1)。

► 保险方案分类（图表 15）

全员普惠制瓦解：31.43% 的企业选择为员工提供固定统一方案，较 2024 年显著下降 14.55%，表明企业对保险方案的灵活性和针对性的重视度有所提升。

职级分层主导：51.43% 的企业按职级设计商保方案，表明企业在保险方案设计上更加注重职级的差异，将资源进一步向高管倾斜，并以此激励和留住关键人才。

► 保险方案灵活性（图表 16& 图表 16.1）

从灵活性角度看，企业商保福利灵活度有了大幅提升。无灵活性方案占比 35.71%，较 2024 年大幅下降，表明企业意识到保险方案的灵活性的必要性，整体重视度提升。有灵活性方案中，允许连带家属的方案占比达到五成以上，显示出企业对员工家庭保障的重视。

- 尽管企业对员工家庭保障的重视度有明显提升，但在连带家属的具体方案上呈现“基础强化、高端收缩”的趋势。保险方案的多元化有所下降，除“补充医疗保险——门急诊及住院保障”外，其他险种的占比整体均有所下降（图表 17）。

企业出于成本控制、保险管理以及风险管控等多重因素的考量，对连带家属的保障进行了一定的精简和优化。例如，高端医疗保险、定期寿险等，连带家属比例较 2024 年有了进一步下降。然而，对于补充医疗保险等基础保障，整体占比仍有小幅提升。

上述数据可以看出，在企业保险福利的灵活性方面，“固定统一方案”已不再是主流，企业开始倾向于“分层供给”，通过职级划分、保额升级、跨度升级等方式，满足员工差异化需求。

同时，企业对保险方案的灵活性和针对性的重视程度在不断提高，不再满足于“一刀切”的保险方案，与上文图表 12 中保险方案灵活性关注度显著提升 13.26% 相互印证。企业希望通过方案分类更好地满足不同员工群体的需求，提高保险福利的吸引力和有效性。

那么，企业为何对保险福利的灵活性提出了更高要求？又如何满足员工个性化需求呢？对此，保险极客专家给出以下解答：

专家洞察 杨森：保险极客业务服务中心负责人，大健康战略咨询专家，企业福利高级规划师

● 企业保险方案设计的灵活性

▶ 企业员工情况的综合考量

在与企业 HR 沟通保险方案时，除了方案的责任、保额、价格等，保险极客还会深入了解企业员工的疾病矩阵、员工分布地区、社保所在地、就医环境、实际身体状况以及企业的平均年龄等诸多要素。在多维度综合考量的基础上，形成一套灵活且贴合企业实际需求的动态方案。

▶ 保险方案的保障性侧重

在保险方案选择上，保险极客协助企业 HR 明确自身需求，选择保险方案的侧重，围绕企业需求展开保险方案地搭建。

◆ 门诊责任——高频低风险

门诊责任是员工日常就医的重要保障，主要覆盖发烧、感冒、腹泻等常见疾病的诊疗费用，虽然治疗费用相对较低，但发生频率较高，与员工的日常工作和生活质量密切相关。

如果企业以加强门诊责任保障为主，保险极客可以精心打造门诊全套服务，确保员工在就医时能够享受到便捷、高效的报销理赔服务。

◆ 风险责任——低频高风险

风险责任是保障员工在面临重大疾病、交通事故、意外伤害等极端情况时的重要支持，虽然发生频率较低，但一旦发生，可能会给员工及其家庭带来巨大的经济压力。

如果企业以风险责任保障为核心，保险极客可以通过保额的适当调整，为员工提供更强大的支持，缓解员工及其家庭的经济压力，同时帮助员工获得更优质的医疗资源。

▶ 保险方案的分类

保险极客建议企业根据员工的司龄或职级等进行保险方案的分层，利用商业保险福利赋能企业“增效”，将其与员工的工作动力和绩效等指标关联起来，形成正向激励机制，以鼓励员工的长期留存、积极晋升等。

保险极客从专家角度为企业实现保险方案灵活性提供了专业建议和解答。那么，企业如何通过个性化的保险方案设计，满足不同员工及其家庭的需求呢？以下企业案例和专家洞察，为我们从实践角度进行揭示：

企业案例 瓜子二手车

● 保险方案的个性化和灵活性

除了根据岗位分层设计保险方案以外，瓜子二手车还为员工提供了针对家属的保险福利，且根据员工层级不同，福利的自费情况有所差异。

总监层及以上员工的子女额外保险费用由公司部分覆盖，降低个人支付；对于中层及以下员工，包括白领和一线员工，公司提供平台，让其自行购买家属保险的便利。

企业案例

捷豹路虎

● 保险方案的灵活性与个性化

捷豹路虎为员工提供医疗保险、意外险、重疾险和寿险四项核心险种，确保员工的基本保障。此外，捷豹路虎进一步推出“弹性福利平台”，允许员工根据自身及家庭的实际需求，灵活调整保险方案。在弹性福利平台上，员工可以通过积分兑换或个人付费的方式，对自身医疗保险进行升级，或为家庭成员购买保险。

在保险方案中，企业为员工父母提供的

保险覆盖年龄上限高达90岁；为员工子女和配偶更是提供了全面的保险保障，满足家庭成员的基本健康需求。

此外，捷豹路虎的保险福利设计还注重个性化需求。例如，员工可以根据家庭结构的变化（如新生儿加入、父母年事渐高等）动态调整保险方案，确保保障覆盖范围与家庭实际情况相匹配。

企业案例

玛氏

● 保险方案的个性化与灵活性

玛氏为员工提供升降级保险方案的自主权。例如，员工可以选择将普通医疗的报销比例从90%降级至50%，释放部分保费。这部分被释放的保费，员工可以用于其他保险项目的升级，实现保险组合的优化，间接帮助员工

分担部分费用。这种升降级机制的灵活性在于，员工可以根据自身需求和财务状况，自主决定如何调配保险费用。

这种保险升降级机制既满足了员工的个性化需求，又在一定程度上减轻员工的经济负担，同时保持企业保险方案的公平性和普适性。

企业案例

泰尔茂

● 保险方案的个性化和灵活性

泰尔茂在保险方案上没有特别多的差异化设计，不会为员工设置过多层级的保险方案，但仍然会根据岗位特性的差异有不同侧重，具体而言：

► 蓝领员工

工厂员工的保险方案更注重风险保障，因此补充医疗方面的保障相对较少，而意外医疗、交通工具意外、意外伤害和意外伤残等保障的保额会适当提升。

► 白领员工和高管员工

普通白领员工和企业高管的保险方案相对更注重补充医疗，因此在这方面的保

障水平相对工厂员工会优，而在意外保障方面的投入则相对较少。此外，高管员工还会有高端医疗险的补充。

► 连带家属

泰尔茂为有子女的员工提供子女保险保障以供员工选择，且费用由企业承担。

除此之外，在自选方面，由于自选保险产品可能导致理赔难以控制，因此泰尔茂在这方面的限制较多。对于一些保险公司推出的终身重疾等介于团险和个险之间的产品，泰尔茂从客观中立的角度推荐给员工，由员工自行决定是否购买。

企业案例

微店

● 保险方案的灵活性和个性化

微店秉持年轻、开放、以人为本的企业文化，制定保险方案时，首要原则是一视同仁的尽可能包容所有员工的共性诉求，保险方案的主体部分确保覆盖的全面性。对于高管或有特殊需求的员工，公司会提供额外的个性化保险方案供其选择，实现对主体基础方案的补充完善。

此外，在员工家属的覆盖和保险费用支出

方面，微店的做法如下：

► 企业付费：覆盖员工及其配偶、子女

微店的保险方案覆盖员工本人、配偶及子女，费用由公司承担，为员工及其家属提供基础健康保障，解决员工的后顾之忧。

► 员工自费：满足多样化的家庭需求

微店提供自费窗口，员工可自行选择为父母购买保险。

企业案例

联想

● 保险方案设计的考量因素和个性化设计

联想的人员结构非常多元，按照年龄、地域、人生阶段等划分，每个维度都有很多个需求迥异的员工群体，基于此，员工对于保险的需求差异也非常大。

为了更好地帮助员工为个人和家庭搭建完善的保险保障体系，联想为员工和子女提供了包含人身、意外、医疗、生育、重疾等全面的**核心保险方案**；在此基础上，搭建了**自选保险**

平台，每年收集员工的保险需求，在市场上甄选方案和价格优异的保险方案，开放给员工自选购。目前，联想的自选体系覆盖员工个人、子女、配偶和父母，提供的方案涵盖医疗保障和服务升级方案、人身意外升级方案、重疾保障、财产险保障、健康产品（如洁牙卡）等多层次保险计划，此外还提供个人养老金产品、教育金、长期护理险等产品，每年都深受员工的欢迎和好评。

专家洞察

洪亮：某新能源头部企业人力资源总监

● 保险方案的覆盖性和个性化平衡

► 全面覆盖性

保险方案的基本要求是要覆盖全体员工,无论员工处于哪个职级或岗位,都应享受到保险福利。

► 个性化福利

在全员覆盖的基础上，企业可以根据职级和岗位的重要程度，进行保险方案的差异化设计：

◆ 核心人才

白领员工，尤其是职级较高的核心人才，对企业的发展起着关键作用，因此企业应该投入资源，提供更全面、更优质的保险福利，保障他们的生活，同时帮助企业留住关键人才。

◆ 蓝领员工

对于蓝领员工，企业应该重点关注其生产作业环境中可能面临的职业病风险，提供针对性的保险保障。

企业员工保险管理

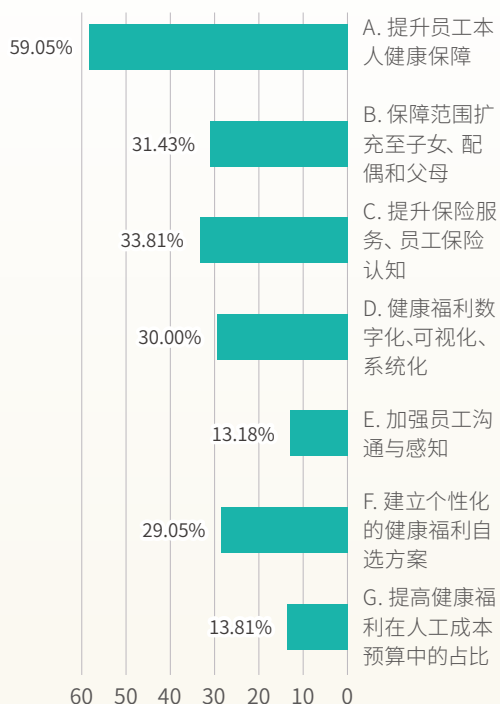
保险方案的设计是保险方案实践落地流程中的起点，但其成效好坏并不仅仅取决于方案设计的合理性，后续的执行与管理同样至关重要。因此，接下来我们将聚焦保险方案的落地执行与管理，从保险方案管理的关注点、HR 在其中的角色分工、数字化平台运用、数据分析以及可能遇到的挑战性问题入手，具体探讨企业员工保险方案的落地执行策略。

★ 保险方案管理的关注与投入要点：企业更为重视方案落实、控费与评估优化，同时加强对员工本人保障的投入

图表 18 企业在保险方案管理过程中，最关注哪方面？

选项	2025 年排名	2024 年排名
A. 落实方案细节和条款	1	2
B. 监控保险费用支出	3	5
C. 定期评估方案效果并进行调整和优化	2	2
D. 提升员工参与和理解决度	5	4
E. 供应商方面的信息对称	7	7
F. 简化保险理赔流程	4	1
G. 加强员工保险使用意识培训	6	6

图表 19 企业的健康福利未来要在哪些方向加强投入？（N=210）



● **在保险方案执行和管理中，落实细节条款、定期评估调整以及监控保费支出被视为最重要的关注点。**

落实方案细节和条款以及定期评估方案效果分别位列第一、二名，“监控保费支出”的占比从2024年的第五名跃升至第三名。“简化保险理赔流程”排在第四名。

● **企业保险福利投入重点以员工本人健康保障为最高优先，尽可能兼顾员工家属。同时，企业对福利宣贯、数字化服务水平的关注也较为明显。**

59.05%的企业仍然以员工为核心，选择提升员工本人健康保障；31.43%的企业同时兼顾对员工家庭的关注，将保障范围扩展至员工的家庭成员。

在福利宣贯方面，33.81%的企业将加大在这方面的投入，确保员工充分理解保险福利；同时，在服务方面，随着数字化运营水平提高，30.00%的企业表示会加大保险福利管理中的技术手段的应用。

结合数据可以发现，随着保费压力的逐年攀升，企业保险管理面临成本控制与员工体验的平衡矛盾。因此，在满足成本刚性要求的前提下，企业在确保员工本人健康保障的基础上，将适当增加数字化服务与福利宣贯投入，通过技术赋能与信息触达提升员工福利感知和福利体验。

与此同时，企业对于理赔流程简便性的关注发生了明显变化，流程优化以不再是企业的核心关注。对此，保险极客专家做出以下洞察：

专家洞察 杨森：保险极客业务服务中心负责人，大健康战略咨询专家，企业福利高级规划师

● **企业在保险管理的过程中，对理赔流程便捷性的关注度显著降低，保险极客如何解读？**

随着供应商服务水平的提升和医疗改革的持续推进，保险理赔流程不断优化，其便捷性已不再是企业的核心关注点。

一方面，尽管不同医院在就诊流程及提供的发票、单据等方面存在差异，但保险极客针对特定地区的案件对系统进行相应改造，因单据差异导致的拒赔现象大幅减少，降低了企业对理赔流程的不满。保险极客利用先进的技术能力可实现智能AI秒赔，简化理赔流程。员工一键上传就医单据，平台能智能识别、支持自动理算，极大提高了赔付的准确性和时效性，最快秒级到账。

另一方面，医疗改革的相关措施推进对医疗流程产生了显著影响。患者在就诊过程中，从挂号、签到、就诊、检查到拿药，整个流程无需纸质票据，仅凭医保卡即可完成，也使得理赔流程得到很大程度的优化。

智能理赔服务

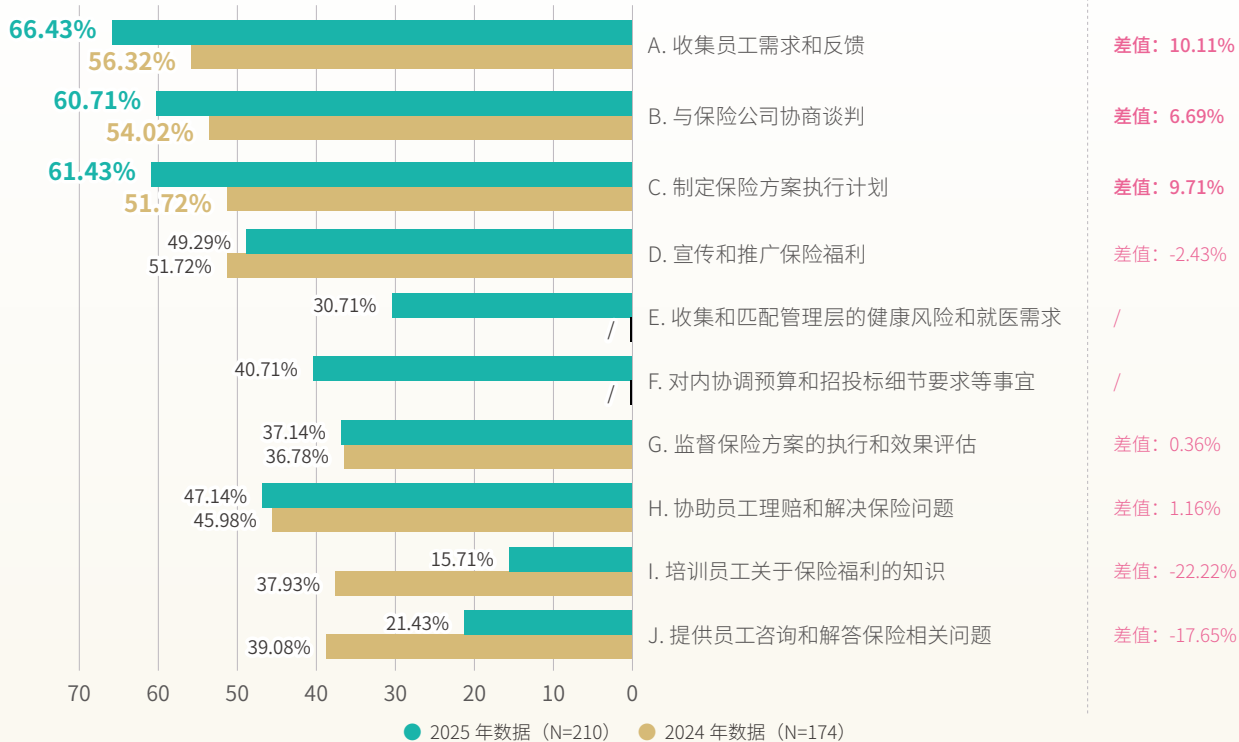
采用CV和NLP技术，实现理赔智能化升级



- 智能分类** 自动分类上传的资料，实时提示影像资料是否缺失
- 智能识别** 支持理赔资料的结构化识别，自动完成票面要素提取及录入实现理赔结果“秒级”返回。
- 极速赔付** 资料齐全最快“秒级”到账
- 即时反馈** 理赔结果一目了然，员工满意度调研

★ HR 的角色与分工：管理重心正逐步向需求分析与方案设计倾斜，并深度参与前端决策以优化保险资源配置

图表 20 作为企业 HR，您在保险方案设计中扮演哪些角色？



● 基于员工已经对保险相关知识有一定了解的前提下，HR 开始更为关注前端的需求分析、方案设计以及供应商协商方，并且兼顾协助员工理赔，解决员工保险使用问题等。

前端环节：数据显示，66.43% 的企业 HR 负责收集员工需求和反馈，较 2024 年数据上涨 10.11%，作为设计保险方案的前提，企业越来越注重员工需求和体验。同时，61.43% 的企业 HR 需要制定保险方案执行计划并与保险公司与保险经纪公司进行协商谈判（60.71%），为企业谋求有利条件。

执行环节：49.29% 的 HR 负责协助员工理赔，解决员工在使用保险时遇到的问题，并负责预算和招标等环节的协调工作（40.71%）。在这一阶段，HR 主要扮演方案执行的协调者角色，是连接员工与供应商的桥梁。

后端环节：针对员工关于保险福利知识的培训和问询解答，随着供应商服务水平和员工认知水平的提升，这一环节已经并非 HR 工作的重点，因此占比显著下降。

数据显示，企业 HR 在商保管理中的职责重心向前端需求分析与方案设计倾斜，表明企业正通过强化 HR 在前端决策的参与深度，优化资源配置效率，实现保险管理效能的升级。

下面，我们将从定性角度明确企业 HR 在保险方案管理流程中所扮演的角色和承担的责任，为企业规范和明确 HR 管理职责、实现资源优化、提升保险管理效能提供一定参考。

其中，员工的需求与反馈的收集作为保险方案优化的依据之一，瓜子二手车通过正式 / 非正式的方式，多渠道收集员工真实想法；在保险方案执行层面，企业 HR 采用团队分工的形式（玛氏），把控保险方案的大方向（泰尔茂），综合多方面要素进行方案设计（微店），实现保险方案的可持续性；此外，HR 需要与供应商保持密切沟通，为员工解决所面临的问题与挑战。

企业案例

瓜子二手车

● HR 在保险管理过程中所扮演的角色

▶ 方案设计与优化

HR 需要深入分析员工需求，满足不同员工群体的需求；其次，HR 还需要持续评估和优化保险方案，根据市场变化、员工反馈等状况进行调整。

▶ 供应商管理与沟通

HR 需要和保险供应商保持密切沟通，

评估保险供应商，确保其提供的产品和服务符合企业需求，随时协调保险实施过程中遇到的问题。

▶ 反馈收集与问题解决

HR 通过多种渠道收集员工对保险福利的反馈，包括非正式的反馈和正式的满意度调查，及时发现保险方案中的问题，与供应商共同找出原因并提供解决方案。

企业案例

玛氏

● HR 在保险管理中扮演的角色

在保险方案设计和实施过程中，玛氏的 COE 和运营团队发挥关键作用，二者各司其职、紧密协作。

▶ COE 团队——保险方案设计和优化

作为保险方案设计的主导力量，COE 团队负责收集并分析数据，依据数据洞察确定保险方案的整体框架与核心内容，例如保险类型、保障范围、赔付额度等，确

保方案在满足员工需求的同时成本在可控范围内。

▶ 运营团队——保险方案执行

运营团队主要负责保险方案的落地实施，处理员工在保险福利使用过程中遇到的问题，并从执行角度为方案设计和优化提供现实反馈，推动方案更加贴合员工实际需求和企业定位，提升员工体验和福利感知。

企业案例

泰尔茂

● HR 在保险方案管理中扮演的角色

在保险方案规划中，HR 需要把控保险方案大方向，将泰尔茂企业理念和文化融入福利方案设计中。

除了保险方案规划，HR 还需要承担信息

引导的责任，帮助员工更好地理解 and 选择适合的保险产品。

在与供应商的合作中，HR 需要在日常工作中持续管理与供应商的关系，确保保险方案的顺利实施和优化。

企业案例

微店

● HR 在保险管理过程中的角色

▶ 供应商管理与市场调研阶段

HR 会周期性地对供应商从性价比、服务和风险三个维度进行评估，选择合适的供应商。

除了供应商提供的市场信息，微店 HR 还会关注市场上的保险动态，为保险方案优化和调整提供参考。

▶ 方案设计与规划阶段

HR 通过多种方式挖掘员工的真实诉求，并结合企业战略要求，综合考虑保险产品的种类、保障范围、费用结构等，设

计出既合规又可持续的保险方案。

▶ 方案实施阶段

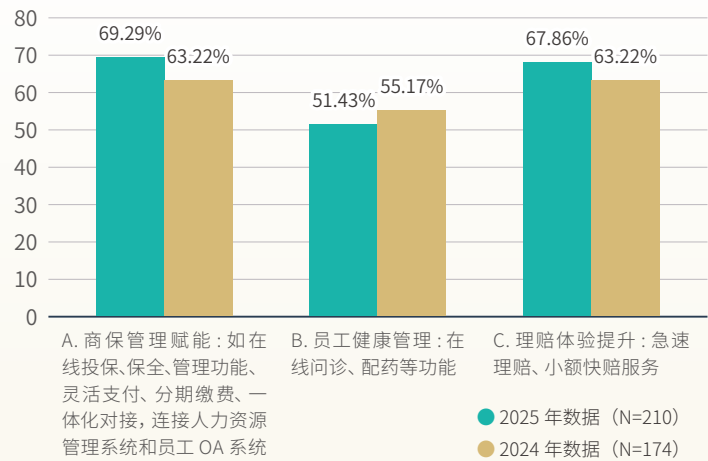
HR 通过推送链接、视频等方式，让员工能够快速获取保险方案的相关信息。同时，HR 会及时收集员工对保险方案的反馈，协调解决员工在使用过程中遇到的问题。

▶ 效果评估与优化阶段

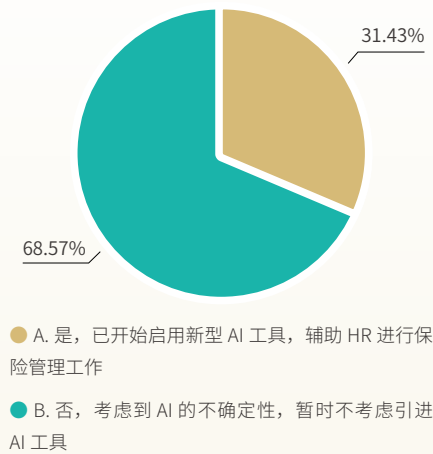
HR 通过收集员工满意度反馈等方式，了解保险方案的实际运行情况，并根据评估结果推动方案的优化和改进。

★ 数字化平台与保险数据分析：企业倾向于通过一体化智能平台赋能保险管理，并以数据驱动健康干预和方案迭代

图表 21 您认为在数字化手段方面，线上平台应该具备哪些功能以更好地支持保险方案的落地管理？



图表 22 企业是否考虑使用 AI 辅助保险运营、管理职能？(N=210)



● 为了支持保险方案高效落地，企业对一体化平台的要求正在逐步提升。但在数字化平台已满足现有需求的前提下，近 7 成企业暂不考虑 AI 对保险运营的辅助和赋能。

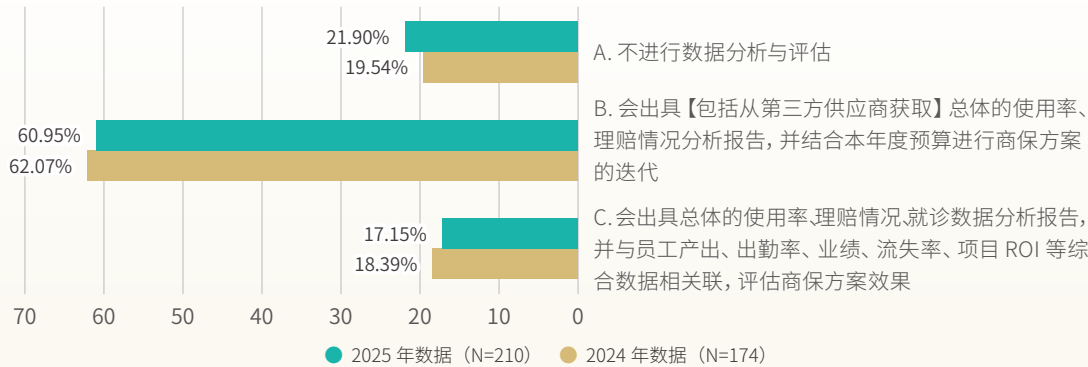
在数字化转型的大趋势下，线上保险平台应当不断完善在线功能，支持保险方案的高效落地管理，包括在线投保、支付（63.22% → 69.29%）、急速理赔（63.22% → 67.86%）以及在线问诊和配药（51.43%）等，其中在线问诊功能的需求占比较 2024 年有小幅下降，但仍有超五成的企业希望可以

通过该功能，快速响应员工看病需求。

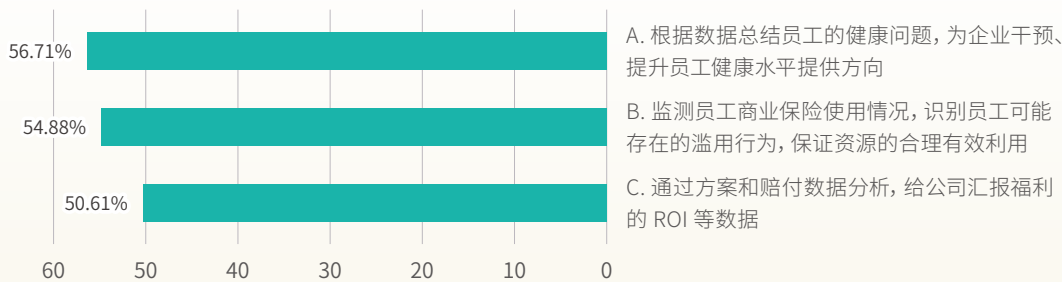
其次，在数字化平台能够满足现有运营需求的前提下，考虑到 AI 目前的不确定性，68.57% 的企业暂时不考虑使用 AI 技术辅助保险运营工作，仅有 31.43% 的企业表示已经使用 AI 工具赋能保险管理工作。

数据显示，在数字化方面，企业倾向于选择可以满足保险运营全生命周期需求的一体化系统，包括投保、经营、服务和理赔等环节，实现保险管理效率提升，为员工提供更优质便捷的服务。同时，在数字化工具已经能够满足企业保险运营需求的基础上，多数企业对 AI 的赋能并未提出更高要求。

图表 23 企业是否会针对商保理赔数据进行分析与效果评估？



图表 24 企业如何利用商保理赔数据？（N=164）



● 多数企业会根据保险理赔数据分析结果，对员工健康进行适当干预，并以此为依据进行保险方案迭代、资源配置优化以及 ROI 衡量等。

尽管不进行数据分析与评估的企业占比较 2024 年有所上涨，但仍有近八成的企业选择进行保险理赔数据分析，并以此为依据进行员工健康干预、保险方案升级迭代、资源优化配置，甚至是实现 ROI 的衡量。

数据显示，多数企业会针对保险理赔数据进行分析，除了总体使用率、理赔情况数据，部分企业还希望通过将保险数据与员工产出、出勤率等相关联，评估保险方案对员工健康和工作效能的真实影响，并为企业持续优化方案提供依据。

然而，由于保险数据和企业内部数据来源和结构不同，直接融合存在一定难度，导致企业在保险数据分析上有一定局限性。对此，保险极客专家从赋能角度，就数字化平台与企业系统的对接给出以下洞察：

专家洞察 杨森：保险极客业务服务中心负责人，大健康战略咨询专家，企业福利高级规划师

● 数字化平台赋能

保险极客依托科技创新与 AI 能力驱动，率先提出了“全流程数智化”的理念，将数字化技术广泛应用到了商保询价、承保、保全、理赔、审核等各个环节，可实现商保的全流程数智化提效，同时还提供包含体检、在线问诊、药房购药、企业小药箱等“员工个性化的健康福利”。

► 个性化平台打造

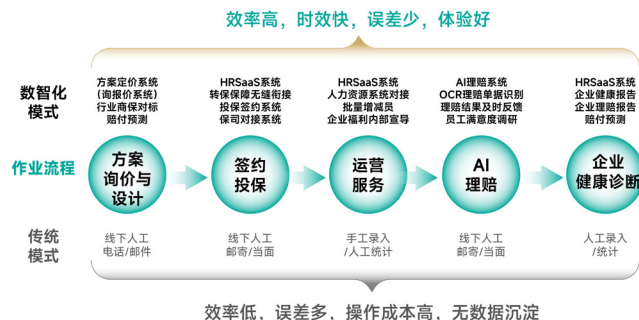
保险极客能够与企业内部系统实现无缝对接，员工无需额外登录，即可在内部平台上便捷访问，实现在线问诊、报销等操作。

► AI 赋能

保险极客充分利用 AI 技术，为企业和员工提供更智能、个性化的保险服务：

例如，当员工出现健康问题时，可以向平台进行相关咨询，平台将结合员工历史就医数据、周边医院信息（包括距离、治愈情况等），为员工推荐最适合的医院、医生和治疗方法，并预测平均支出费用及报销概率，帮助员工做出更明智的医疗决策。

商保全流程数智化，大幅降本增效



综合上述定量数据和专家洞察，企业保险的数字化运营与数据分析有其必要性。因此，以下案例以自身为例，为企业实现数字化运营、充分利用保险数据分析结果，助力保险方案和管理流程优化、更好满足员工需求提供不同程度的实践参考，企业可以结合自身实际情况进行学习和借鉴：

企业案例

瓜子二手车

● 员工保险的数字化运营和管理

瓜子二手车在整合保险供应商的规则和理赔标准等信息的基础上，开发了自动问答系

统“呱小蜜”，引导员工填写单据、上传资料，完成理赔流程，提高员工理赔的效率和便捷性。

企业案例

泰尔茂

● 保险理赔数据的分析

泰尔茂的理赔数据分析主要集中在宏观层面，以观察公司整体趋势为主。例如，通过分析理赔数据与病假数据的相关性，来评估健康管理的效果。然而，深入到微观层面，由于数据分散和员工个人隐私保护等原因，可实现度不高。

基于数据分析结果，泰尔茂以数据为依据进行保险方案的优化：若某项保险福利理赔率高，说明员工需求普遍较高，泰尔茂会考虑增

强该项保障；反之，若某项保险使用率低，可能意味着员工对其了解不足或实际需求不高，泰尔茂会重新评估该项福利的必要性，并考虑加强沟通宣传。

▶ AI 赋能保险方案的管理和运营

泰尔茂积极借助 AI 赋能保险管理，以 AI 问答机器人为例，现阶段优先覆盖理赔流程、保障内容等常见问题，后续根据员工提问反馈会持续扩充知识库，逐步应对更复杂问题。

企业案例

微店

● 保险理赔数据的分析及应用

微店通过对保险产品的使用频率、理赔额度等关键信息的分析，对保险方案进行相应调整优化，实现保险方案的持续优化和员工健康的精准关怀。

▶ 健康项目的优化与个性化定制

理赔数据为微店优化年度体检方案和其他健康项目提供一定依据和支持。当数据显示员工在某一类疾病上的报销频率较高时，公司会在年度体检方案中增加与该

类疾病相关的检查项目，做到早发现、早预防、早治疗，帮助员工更好地管理自身健康。

▶ 员工健康关怀与沟通

理赔数据分析结果会及时反馈给 HR，以便他们在日常与员工的沟通中提供更有针对性的关怀和支持。帮助员工提升健康的同时，还能增强员工对公司的归属感和忠诚度。

企业案例

联想

● 理赔数据分析

在理赔数据分析方面，联想将理赔数据按年龄、部门、疾病类型细分，识别高理赔群体（如中年员工慢性病多）或高发项目（如门诊 / 住院）。根据数据分析的结果，来制定不同的优化方案。此外也会和员工流失率、请假情况、员工敬业度调查等数据进行综合分析，以全面了解员工的身心健康状况。此外，联想也会定期进行理赔审计，针对个别保险过度使用或滥用的员工，联想倾向于与相关员工进行沟通，

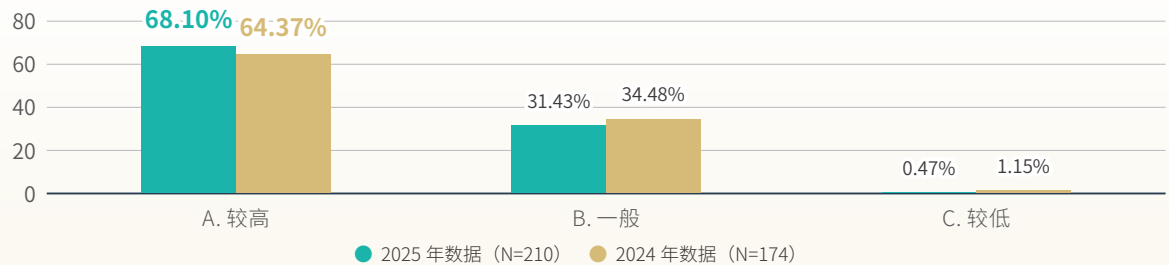
充分了解员工的需求和背后的具体原因，帮助员工解决问题。

● 保险的数字化管理

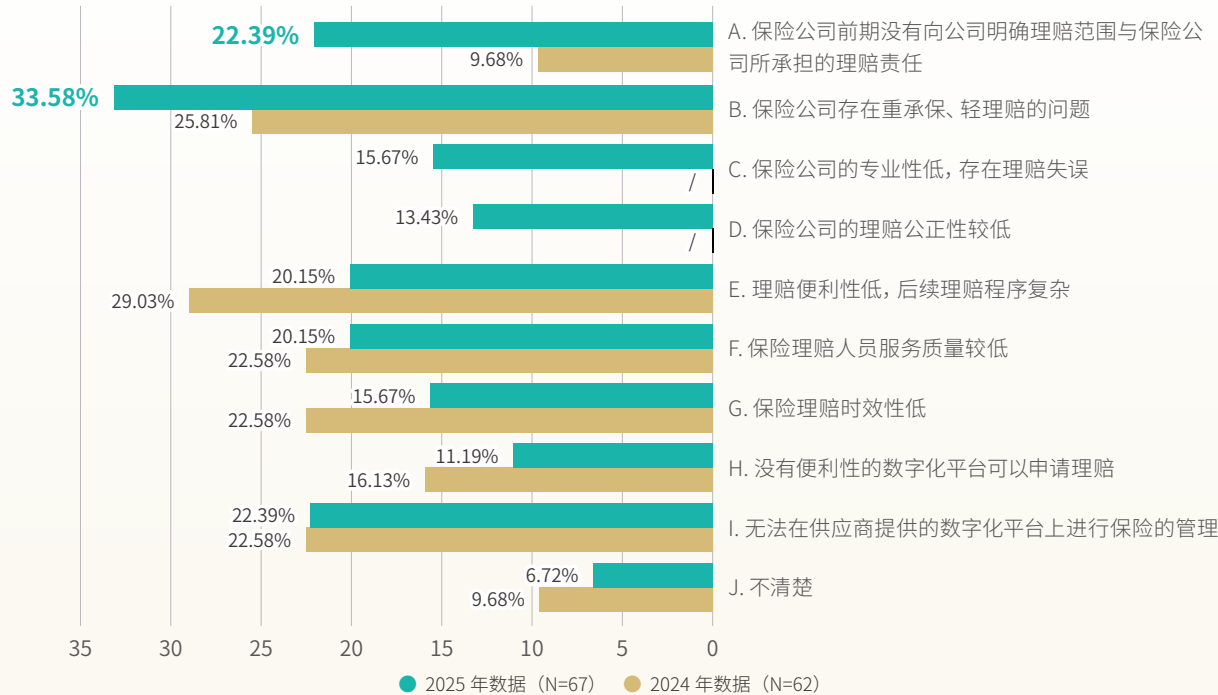
联想搭建了专业的自选保险平台，员工可以根据自己的需求，在每年的自选开放窗口期登录自选平台进行选择和购买，同时也与内部 HROA 系统打通，在员工提交购买、后端审核完毕之后，可直接在次月的工资中扣除相应的保费，简单便捷。

★ 供应商管理：企业通过自荐与同行推荐选择供应商资源，构建成本可控、方案灵活、敏捷响应的供应商合作关系

图表 25 企业对保险供应商的满意度如何？



图表 26 企业对保险供应商的满意度不高的原因是什么？



图表 27 您企业认为与外部保险供应商合作的关键是什么？

选项	2025 年排名	2024 年排名
A. 供应商的专业性和信誉度	1	1
B. 供应商的定制化服务能力	3	2
C. 供应商的报价	2	4
D. 与供应商的沟通和合作效率	4	3
E. 建立长期稳定的合作关系	5	5
F. 供应商的数智化技术能力	8	/
G. 供应商的创新能力和灵活度	6	7
H. 供应商的风险管理和业务稳健性	7	5
I. 供应商的品牌知名度	9	8

● 尽管企业对保险供应商满意度稳步提升，但仍有改进空间。其中，“重承保轻理赔”和“理赔责任需进一步明确”的占比显著提升。

企业对保险供应商的整体满意度较高，多数企业（68.10%）对保险供应商的满意度较高，且这一比例正在稳步提升。

对于那些满意度不高的企业，供应商“重承保轻理赔”（25.81% → 33.58%）以及理赔范围与责任划分（9.68% → 22.39%）上的问题日益凸显。

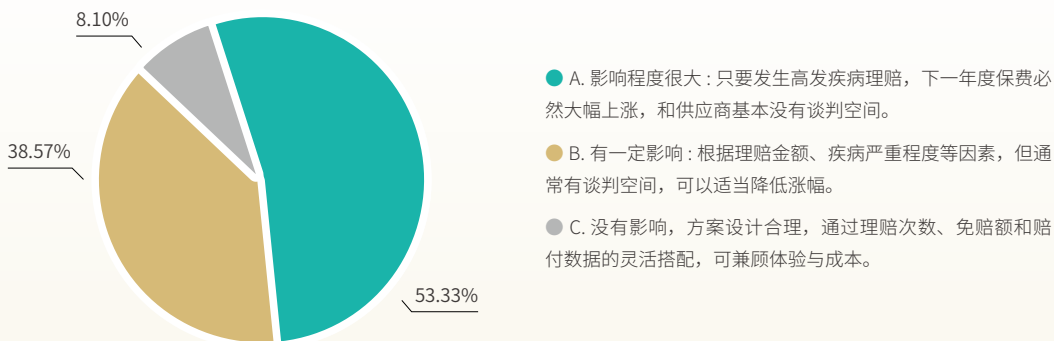
● 企业将供应商的专业性和信誉度作为首要关键，同时对供应商的报价合理性提出更高要求。在此基础上，企业倾向选择定制化服务能力强的合作伙伴。

企业在与外部保险供应商合作时，最重视的是供应商的专业性和信誉。随着企业成本控制策略的执行，对供应商报价的重视程度有所上升，其次是对供应商的定制化服务能力，表明企业在成本控制的前提下，也在努力平衡员工的个性化需求。

上述数据表明，企业既追求成本可控又需适配员工个性化需求的平衡。然而，员工需求的满足势必带来出险率的增长，从而影响一起的成本支出。

对此，我们结合定量数据分析和专家洞察建议，为企业实现员工理赔需求和保费支出之间的平衡提供一定思路。

图表 28 企业现有保障方案发生高发疾病理赔时，是否影响下一年度续保工作？（N=210）



● 企业普遍认可高发疾病理赔对下一年度续保工作产生影响，并考虑其对保险福利可持续性的影响。

超过五成企业认为高发疾病理赔对企业下一年度续保工作的影响很大，同时 38.57% 的企业表示存在谈判空间，表明企业在面对高发疾病理赔时，往往会面临较大的成本压力和谈判困境，从而影响保险的可持续性。

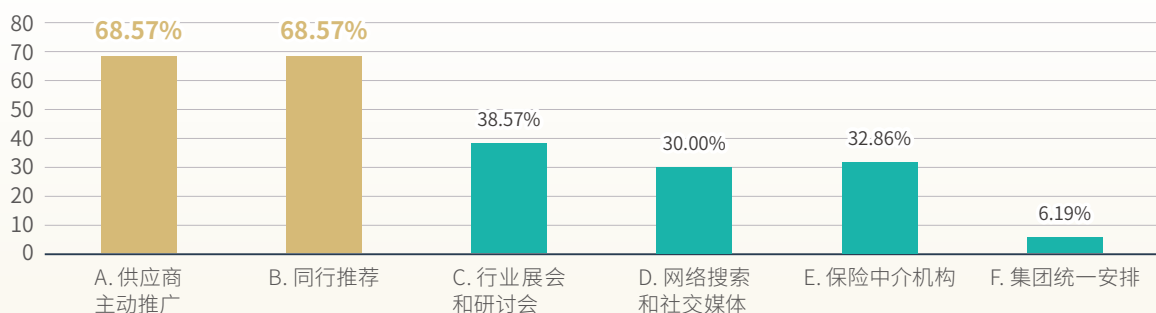
当企业高发疾病理赔频繁发生时，供应商的风险成本增加，为避免过度赔付，在面对高风险客户时，供应商往往会更加谨慎，提高保费以维持业务的可持续性。因此，企业在续保时可能会面临更高的保费和更严格的条款。而企业如果缺乏有效的保险管理和风险控制措施，可能会导致理赔成本过高，从而影响续保工作。对此，保险极客专家给出以下建议：

针对高发疾病理赔对续保工作的影响，保险极客有何建议？

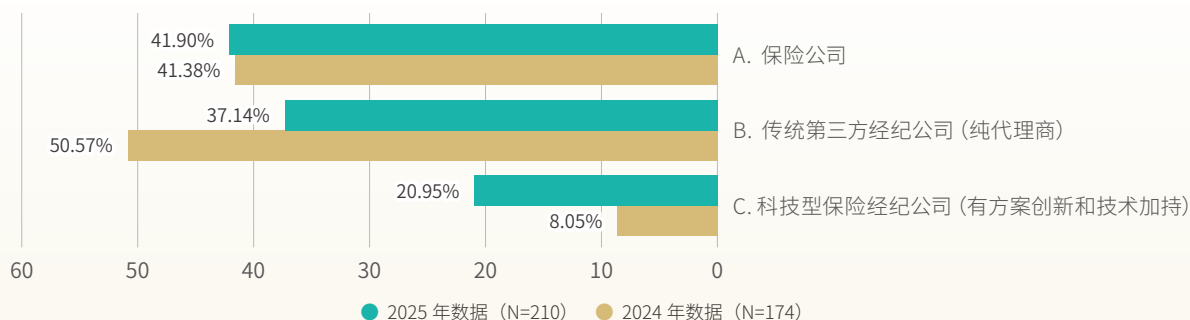
以一万人体的企业为例，年度患重疾的概率约为 3%。这种情况下，企业在续保时可能需要面对保费上涨的压力。

对此，保险极客与企业充分沟通，共同商讨可持续发展的续保方案，利用技术手段，通过风控方案、平衡广度和深度等方式，帮助企业平衡风险与成本支出，以应对高发疾病理赔带来的影响。

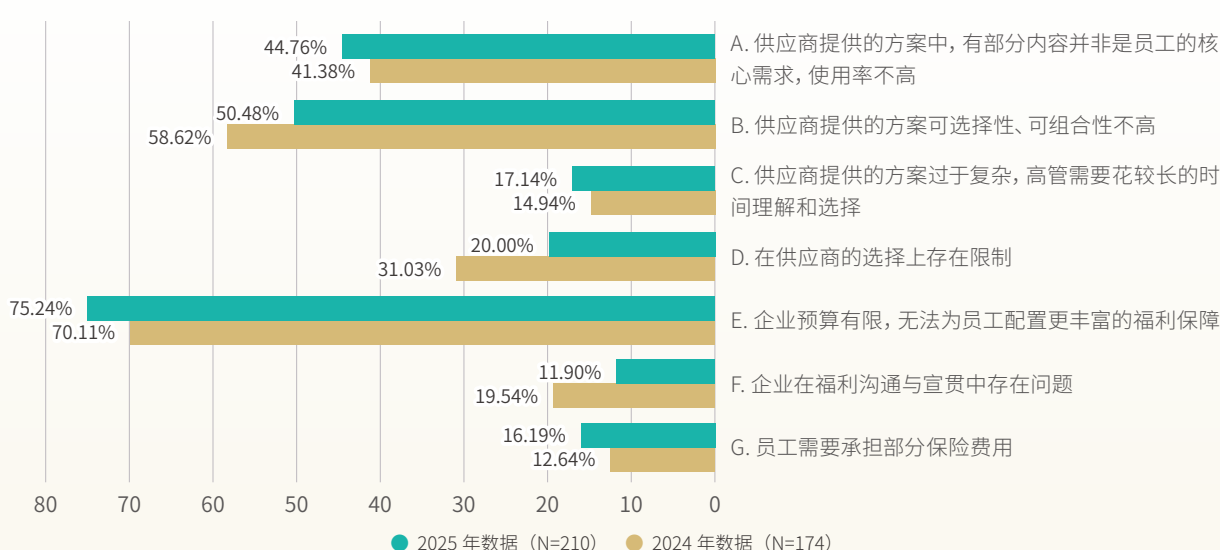
图表 29 您企业通过哪些渠道了解商保供应商的信息？（N=210）



图表 30 企业更倾向于选择哪种类型的供应商？



图表 31 企业在与保险供应商合作过程中，存在的挑战是什么？



- **企业倾向于通过供应商自荐和同行推荐的方式了解供应商相关信息，同时适当通过研讨会、线上渠道以及专业机构进行更加专业、全面的了解（图表 29）。**

企业在获取商保供应商信息时，供应商主动推广和同行推荐是最主要的渠道，占比均为 68.57%，说明企业在选择商保供应商时，非常重视外部的主动信息输入和行业内的口碑。

行业展会和研讨会（38.57%）、保险中介机构（32.86%）、网络搜索和社交媒体（30.00%）作为企业获取信息的重要渠道，为企业提供了多样化的信息来源，帮助企业全面了解市场情况和供应商实力。

- **企业在保险供应商选择方面，以保险经纪公司和保险公司为主。并且，随着企业对保险方案要求的提升，科技型保险经纪公司的选择将成为新的趋势。**

在供应商偏好上，企业以保险经纪公司和保险公司为主。并且，随着企业保险规划和管理流程的完善，保障方案定制化更灵活、预算与成本控制解决方案更优、长期服务的稳定性更强以及全流程风险管理更全面的科技型保险经纪公司成为企业新的选择趋势（占比增长 12.90%（图表 30））。

在合作挑战方面（图表 31），预算限制一直是最主要的问题，2025 年数据占比较上一年度仍有 5.11% 的增长，表明成本控制对企业保险方案设计的重要性。其次，随着企业对保险方案灵活性要求的提高，“方案可选择性和可组合性不高”的挑战（58.62% → 50.48%）得到一定程度改善，但仍然是企业与供应商合作的主要挑战之一。

企业在进行保险供应商选择时，供应商自荐（68.57%）与同行推荐（68.57%）是核心信息渠道，表明企业决策更依赖主动触达与行业背书，降低试错风险（图表 29）。

此外，在供应商合作挑战方面，除了预算，方案灵活性（50.48%）仍是合作痛点（图表 31）。对此，保险经纪公司在成本控制、定制化能力上的优势显现，可以更好地服务企业保险福利项目的开展。

综合上表数据结果，保险理赔问题仍然是企业在与供应商合作时面临的普遍问题。对此，保险极客专家给出了以下洞察与解决方案：

专家洞察 / 杨森：保险极客业务服务中心负责人，大健康战略咨询专家，企业福利高级规划师

- **保险理赔范围不明确——方案解读**

保险极客在与企业确定保险方案预期后，会主动向企业详细讲解方案，使得企业提前明确在哪些情况下可能会出现拒赔或少赔的情形，以便企业再次评估方案与企业的适配性。

基于前文的定量分析与专家洞察，我们了解到企业在与供应商的合作中会遇到各方面的挑战。然而，企业如何对供应商进行评估，又对合作有何期待呢？下面我们从实践出发，通过一系列企业案例来具体了解企业在保险方案实施过程中对供应商的考量要素，以及对供应商提出了具体期待。

● 供应商管理

▶ 对供应商的考量

◆ 供应商专业性和服务能力

供应商在处理问题时既要有严谨的态度，又要具备灵活应变的能力。

瓜子二手车倾向于供应商能够站在企业和员工的视角思考问题，充分理解员工的需求点，在规则允许的范围内更好的解决问题，为员工提供专业的指导和帮助。

◆ 数智化创新能力

瓜子二手车作为互联网企业，研发了自己的保险平台，因此要求供应商具备通用对接模式，可以与瓜子二手车平台系统实现深度集成，为员工提供流畅的理赔流程。

▶ 对供应商的期待

◆ 优化理赔流程

先通过引入 AI 技术，简化管理理赔流程，提高理赔效率和准确性。例如，

利用 AI 进行自动化的理赔审核和处理，减少人工干预和错误。

◆ 加强沟通与交互

建立更紧密的沟通渠道，确保理赔信息的及时传递和反馈。保险供应商可以通过 APP 或在线客服提供实时的理赔进度更新，让员工随时了解理赔状态。

◆ 提供前置指引

在理赔前，供应商可以向员工清晰地传达理赔流程、所需材料、处理时间和联系方式等信息，通过透明的流程减少员工的疑惑和焦虑，提升员工满意度。

◆ 个性化服务

根据员工的具体需求和情况，提供个性化的理赔服务。例如，针对复杂的理赔案件，安排专业的理赔顾问进行一对一的指导和支持。

● 供应商管理

捷豹路虎在选择和合作保险供应商时，除了供应商的专业度，同时关注其在数字化和创新能力上的表现。在数字化时代，捷豹路虎高度重视供应商的创新能力，尤其是在利用 AI 和大数据技术方面。捷豹路虎希望供应商能够走在行业前沿，运用智能化工具和数据分析能力，为保险方案设计提供专业建议。

▶ 保险战略优化

供应商根据外部市场的保险福利，结

合捷豹路虎内部实际情况，利用 AI 技术为企业在保险战略布局以及方案设计上提供专业化建议，助力企业实现保险配置优化。

▶ 大数据支持

通过分析员工健康数据，帮助企业优化保险方案配置，最大化员工福利。

▶ 智能化服务

利用 AI 技术提升服务效率和质量，例如通过智能工具提供个性化的保险建议，或优化理赔流程。



企业案例

玛氏

● 供应商管理

▶ 供应商考察

◆ 报价稳定性

玛氏将报价稳定性作为首要考量因素。在保险采购时，成本控制固然重要，但玛氏更注重价格的长期稳定。部分保险供应商可能在第一年提供低价以吸引客户，但后续大幅提高保费，这会打乱公司的预算规划，增加成本不确定性。且更换供应商不仅流程繁琐，还可能影响员工福利的连续性。

因此，玛氏优先选择能够提供稳定报价的供应商，确保保费波动在可控范围内，保障企业成本的可预测性和员工福利的稳定性。

◆ 承保条件

承保条件包括对既往症的承保政策、保额限制以及健康告知等。在评估保险供应商时，玛氏会分析其对既往症的承保范围和条件，确保患有既

往症的员工能够获得必要的保障。

◆ 用户体验与服务质量

优质的用户体验和服务质量对玛氏来说至关重要。尤其在理赔操作的便捷性上，玛氏希望员工在理赔过程中能够享受到简单、高效的服务。线上理赔平台的易用性、理赔进度的实时查询功能以及客服的响应速度等，都是玛氏评估供应商服务质量的重要指标。

此外，玛氏还会考察保险公司在理赔纠纷处理上的专业性和公正性，确保员工的权益得到充分保障。

◆ 数智能化能力

对玛氏而言，理赔服务的便捷性对员工体验至关重要。此外，玛氏期望供应商可以通过平台提供线上问诊服务，快速响应员工关于疾病情况、用药建议等方面的咨询。

企业案例

泰尔茂

● 供应商管理

对于普通保险服务，泰尔茂看重供应商日常的基础服务，例如理赔流程的清晰度、问题解决的效率等。

而在高端医疗方面，泰尔茂的关注点更多地放在服务体验上。具体而言，泰尔茂对高端医疗保障有以下几点要求：

▶ 服务质量

供泰尔茂期望供应商能够以高度的专

业意识和解决问题的能力，为高管提供无微不至的服务，百分之百解决他们的问题，确保高管获得优质的体验。

▶ 与 HR 的配合意识

高端医疗作为团险的一部分，需要供应商与 HR 之间的配合，在面对高管等重要客户时，能够与 HR 及时沟通，保持信息的透明和畅通。

企业案例

微店

● 供应商管理

▶ 对供应商的考察

◆ 政策熟悉度与敏感度

微店要求供应商对保险政策有深入的了解和高度的敏感性，能够及时为企业解读最新的政策动态，提供专业的建议和指导，帮助企业做出科学合理的决策。

◆ 定制化服务能力

作为一家年轻的互联网公司，微店不仅需要供应商在保险方案上提供定制化服务，还希望供应商具备技术创新能力，在服务流程和操作平台上提供高效的技术支持，提升保险运营

效率和员工体验。

◆ 供应商的专业性

供应商的信誉和行业口碑也是微店的重点考察要素。一个具有良好专业度的供应商，不仅代表着其在行业内的认可度，也能为企业提供更稳定、可靠的合作伙伴关系。

◆ 技术服务能力

供应商应具备一定技术能力，为企业提供数字化理赔平台，提高理赔效率。此外，供应商可以利用 AI 提供个性化保险建议，并为企业一定数据分析结果。

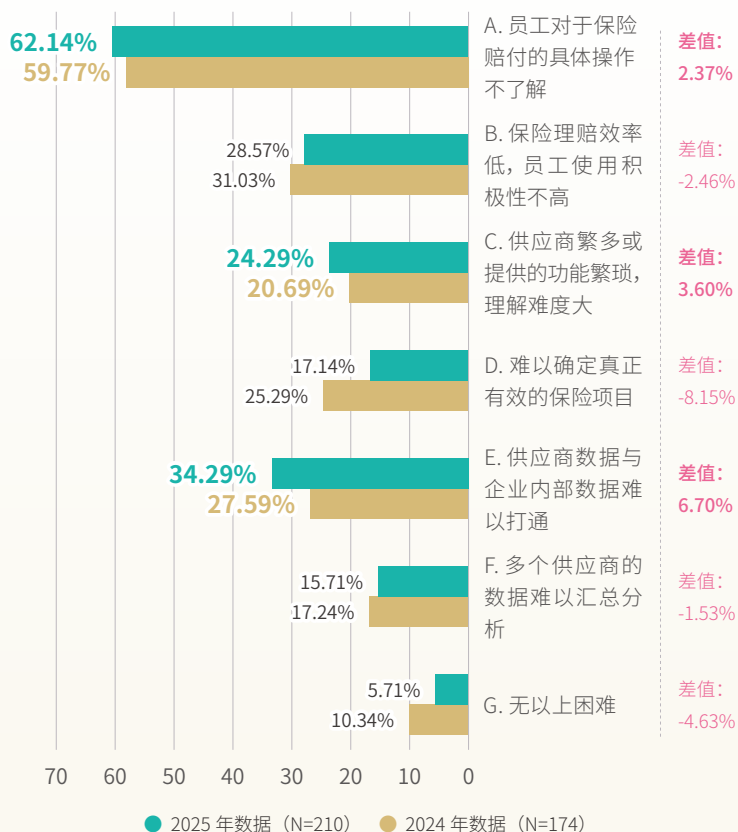
● 供应商管理——对供应商的期待

数字化创新正在重塑商业保险的管理模式，为企业、员工及保险公司带来多重价值。联想期望未来的商业保险的管理不仅是只依靠数字技术升级，同时也需要管理模式的重构，最终实现企业降本、员工满意、保险公司增效的三方共赢。从企业角度，数字化能够提升运营效率，降低成本，同时数据分析也能驱动决

策优化，如通过历史理赔数据分析，优化保险方案设计，或帮助企业提前识别健康风险，调整保障策略。从员工角度，希望能够优化员工体验，增强满意度，如更便捷高效的理赔体验、个性化保险产品推荐、动态保费测算工具帮助员工理解不同方案的成本与收益等等。另一方面，推动保险生态协同创新，“保险+健康”服务整合，构建更智能的员工福利体系。

★ 保险方案管理的挑战性问题：聚焦员工赔付操作不清、供应商功能繁琐与数据整合难三大痛点

图表 32 在保险方案落地管理中，是否出现过以下困难？



● 员工本人对保险赔付操作的不了解、供应商保险功能复杂、数据难以打通是企业保险方案落地管理中面临的主要困难。

从员工视角来看，由于企业保险福利宣贯力度有所下降（图表 20, D 选项），同时因供应商繁多或功能理解难度大的问题有所加剧（20.69% → 24.29%），员工对赔付操作不了解（62.14%）从而造成理赔效率低下（28.57%）。

从企业视角看，保险供应商数据打通（34.29%）的挑战并未得到改善，企业保险管理的便利性和效率存在一定困难。企业与供应商需要协同作战，共同解决系统对接和数据打通问题。

数据表明，企业保险方案管理面临供应商平台操作复杂所引发的员工对赔付操作不了解，以及平台系统打通等问题。对此，保险极客专家给出了以下解决方案：

专家洞察

杨森：保险极客业务服务中心负责人，大健康战略咨询专家，企业福利高级规划师

● 员工对赔付操作不了解——简化操作流程

为了解决操作复杂性带来的挑战，极客通过“一键上传”功能，允许员工将所有就医相关的单据拍照上传，系统性信息识别，大大降低操作难度。

企业保险的解决方案合集

为了帮助企业更加明晰企业员工保险在方案设计、执行管理以及评估优化整体流程的关键环节，本小节我们基于前文企业案例和专家洞察的总结提炼，分解关键步骤，从具体操作层面为企业提供一些参考和借鉴，帮助企业尽可能规避实际操作中可能出现的问题。

阶段	关键维度	具体操作
方案设计	需求评估	- 通过员工需求调查问卷、访谈、HRBP 反馈等方式收集员工需求 - 充分利用理赔数据，分析高发理赔疾病类型，作为保险方案优化的依据 - 收集市场数据，对比市场保险方案覆盖情况和保障范围，结合企业自身需求进行保险方案设计
	成本控制	- 综合考虑市场变化、员工需求和理赔率等因素，规划年度保费预算 - 根据员工保险使用情况，优化保险方案的配置，合理设置免赔额、赔付比例 - 与供应商协商团体优惠折扣政策
	方案覆盖范围完善	- 遵循“保核心、调结构”的策略，设置基础保障底线，覆盖重疾、门诊、住院等常见需求 - 补充雇主责任险，完善企业保险体系，降低企业风险压力 - 根据员工需求，增加百万医疗投入，为员工提供更具性价比的就医服务 - 强调意外险的“保障”功能，在极端情况下为员工及其家庭提供关键支持 - 平衡保险福利的保障广度和深度，为员工提供完善的保险福利
	方案灵活性设定	- 按员工职级、年龄等划分保险方案，满足不同员工群体的个性化需求 - 在确保基础保障的前提下，为员工提供自选服务，员工根据自身需求自主搭配保险方案 - 为高管、女性员工群体及特殊人群提供个性化高端方案 - 为家属提供基础保险项目，并为员工提供自主选择权，为家属进行投保或升级
方案执行和管理	服务质量	- 制定供应商服务考量标准，对供应商服务进行打分 - 定期收集员工反馈，基于反馈结果进行管理流程优化 - 开发线上平台等渠道，解决员工投诉、理赔等方面的问题
	员工教育	- 在员工入职培训环节，进行保险福利和匹配流程等知识培训 - 与供应商合作，通过举办座谈会等形式，为员工普及保险知识，提升员工福利感知
	数据分析	- 实时跟踪理赔金额、次数、高发项目等数据 - 分析体检报告，了解员工健康状况，预判潜在风险 - 建设数据分析平台，对大规模数据进行挖掘分析
	沟通协作	- 定期与供应商沟通存在问题并协调解决 - 要求供应商对问题及时反馈，与企业同步信息，以便企业快速响应并解决 - 畅通员工反馈渠道，如反馈热线、微信群等，收集意见建议
评估优化	效果评估	- 根据理赔数据，具体分析员工使用率、满意度等情况 - 定期收集员工满意度和建议，进行针对性调整优化
	动态调整	- 根据员工需求，及时优化保险管理流程，推行线上问诊、线上开药等服务 - 优化门诊报销比例，提高门诊就医的便利性 - 基于历史理赔发生概率，与供应商商议年度保费

细分行业篇

智能制造 行业



高科技 互联网行业

智能制造篇

随着人工智能技术的发展，新质生产力正深度融入制造业的生态链条。在此基础上，2025年作为“制造强国”战略（《“十四五”智能制造发展规划》）的收官之年，智能制造行业的发展在政策红利下得到国家的大力扶持。

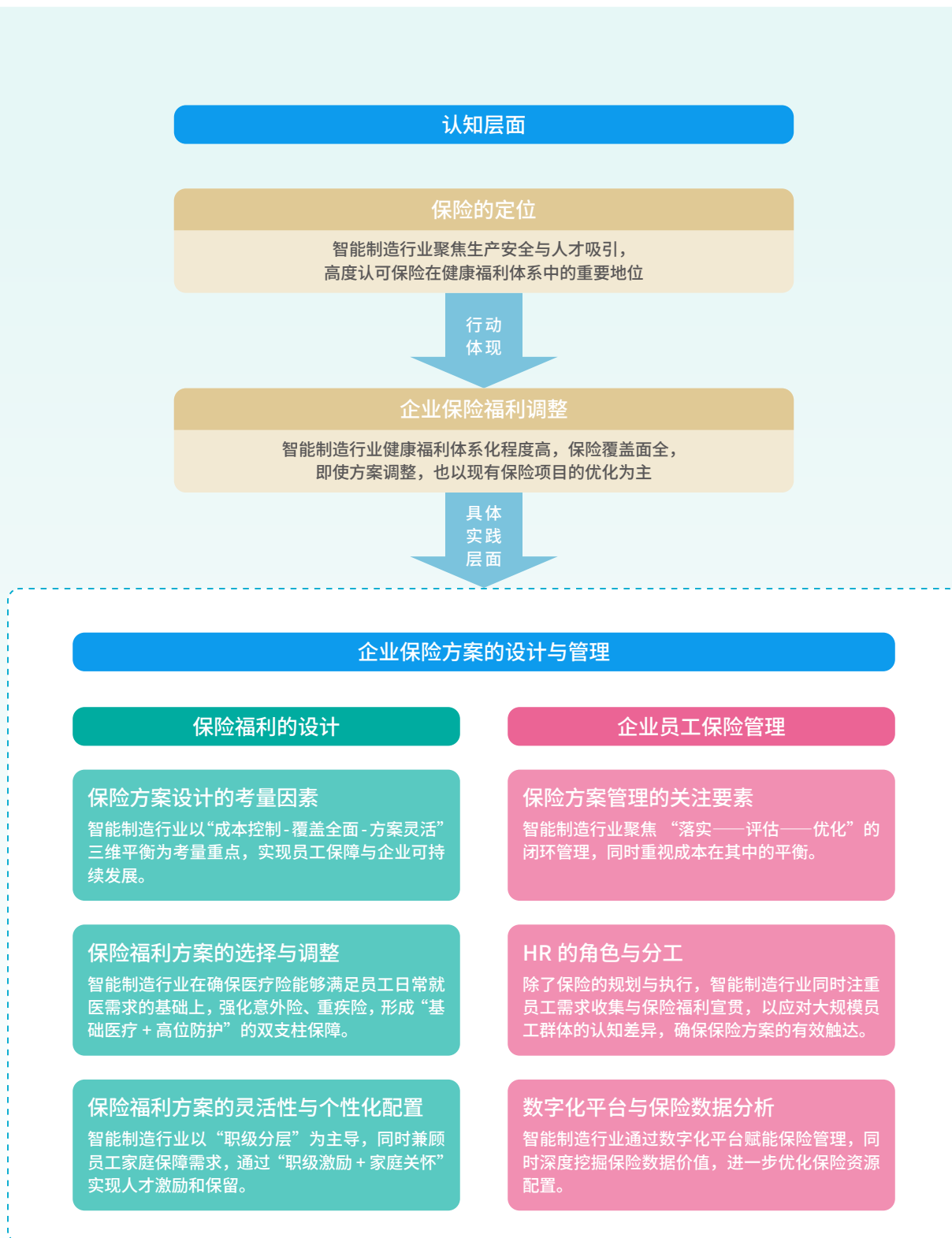
在此过程中，高科技人才对智能制造行业发展的驱动成了关键要素。并且，由于行业发展对高素质人才的高度依赖度，人才的吸引与以及健康安全直接关系到企业的竞争力和发展潜力，完善的福利体系显得至关重要。而保险作为福利体系中不可或缺的一环，其方案设计和管理的合理性很大程度影响保险的价值和效能，进而影响企业对人才的保留。

在这样的背景下，本研究选取智能制造行业作为细分研究对象之一，采用定量与定性相结合的方法，解析智能制造行业的保险现状。

具体而言，该部分我们将从认知出发，剖析行业对保险的定位与价值认可；深入实践层面，具体探讨行业保险方案的设计与管理特点，为智能制造企业的保险方案优化迭代以及保险管理流程改进提供更具针对性的建议，助力行业实现稳健发展。



研究思路与框架



Key Findings

企业员工保险福利的定位与调整	保险的定位 (P44)	● 智能制造行业聚焦生产安全与人才吸引，高度认可保险在健康福利体系中的重要地位。 ◆ 高达 82.05% 的智能制造企业深刻认识到保险的重要价值，将其视为维护企业运营与持续发展的重要支撑。 ◆ 在具体价值认可上，60.26% 的企业通过保险降低潜在风险可能带来的损失。同时，智能制造行业发展高度依赖技术人才，58.97% 的企业将保险作为人才竞争的战略工具，吸引并留住高科技人才，为企业的智能化进程提供坚实的人才保障。
	企业保险福利调整 (P45)	● 智能制造行业健康福利体系化程度高，保险覆盖面全，即使方案调整，也以现有保险项目的优化为主。 ◆ 智能制造行业福利体系化程度较高，保险福利的覆盖面完善，因此在现有保险方案已经能够满足员工需求的前提下，超半数企业表示并未对保险进行调整。 ◆ 针对 48.72% 对保险福利进行调整的企业，其中 44.74% 的企业选择替换部分保险项目，26.32% 的企业舍弃非保险福利，强化保险投入，反映出企业在成本控制的前提下，注重提升保障与风险的适配性。
企业保险福利方案的设计	保险方案设计的考量因素 (P48)	● 智能制造行业以“成本控制——覆盖全面——方案灵活”三维平衡为考量重点，实现员工保障与企业的可持续发展。 ◆ 保费合理性 (78.13%)：智能制造企业规模相对较大，员工基数大，需要企业找到员工福利保障和成本控制之间的最佳平衡点。因此，超七成企业将保费合理性作为保险方案设计时的首要考量要素。 ◆ 覆盖范围的全面性 (65.63%)：智能制造企业在风险管理上往往具有更高要求，希望保险方案能够覆盖尽可能多的风险保障，减少潜在的经营损失。 ◆ 保险方案的灵活性 (53.13%)：由于智能制造企业在用工形式和岗位分类上较为丰富，因此企业在实现成本控制和全面保障的基础上，要求保险方案具备一定的灵活性，以适应不同员工的需求。
	保险福利方案的选择与调整 (P49)	● 智能制造行业在确保医疗险能够满足员工日常就医需求的基础上，强化意外险、重疾险，形成“基础医疗+高位防护”的双支柱保障。 ◆ 在方案选择上，87.50% 企业优先覆盖补充医疗险，为员工提供日常看病的基础保障。 ◆ 此外，针对员工可能存在潜在风险，企业重视在意外险 (70.31%)、重疾险 (60.94%) 方面的投入，为员工可能发生的疾病、伤故意外提供保障。
	保险福利方案的灵活性与个性化配置 (P50)	● 智能制造行业以“职级分层”为主导，同时兼顾员工家庭保障需求，通过“职级激励+家庭关怀”实现人才激励和保留。 ◆ 智能制造企业保险方案灵活性水平较高，67.19% 的企业为员工提供自费升级通道或家属连带福利。在具体方案分类上，企业采取按职级划分 (59.38%) 的策略，根据不同职级员工的贡献，提供差异化的福利保障，实现对员工的认可和激励。
企业保险方案的管理	保险方案管理的关注要素 (P52)	● 智能制造行业聚焦“落实——评估——优化”的闭环管理，同时重视成本在其中的平衡。 ◆ 落实方案细节和条款：智能制造行业通常在组织结构上较为复杂，且员工需求多样化。因此在执行保险方案时，需要注意细节和条款的落实，确保方案能够精准匹配员工的实际需求，同时避免因条款模糊或执行不到位而引发的潜在风险。 ◆ 方案的评估和优化：智能制造行业技术更新快、市场变化大，企业需要不断评估和优化保险方案，以适应内外部环境的变化，确保保险方案的持续有效性和竞争力。 ◆ 监控保险费用支出：企业员工体量大，出于成本控制的考量，对保险费用支出的监控也较为重视，寻求成本效益的平衡。
	HR 的角色与分工 (P53)	● 除了保险的规划与执行，智能制造行业同时注重员工需求收集与保险福利宣贯，以应对大规模员工群体的认知差异，确保保险方案的有效触达。 ◆ 保险方案执行：智能制造行业需要高科技人才的赋能，因此保险方案需要具有一定的市场竞争力。这要求 HR 具备一定的专业能力，通过与保险公司的协商谈判 (51.56%)，协调预算支出 (42.19%)，制定符合企业需求的保险方案执行计划 (56.25%)。 ◆ 需求收集：为了实现保险方案的覆盖全面性，满足员工个性化需求，70.31% 的 HR 会对员工的需求和反馈进行定期收集。然而，管理层作为企业的中流砥柱，表 12 的数据也显示智能制造行业主要采取按职级划分保险方案的方式，但在具体需求收集上，企业却忽略了管理层的需求匹配 (28.13%)。 ◆ 福利宣贯与服务提供：员工对保险福利价值的认可对于提高员工认同感至关重要。因此，HR 需要通过宣传和推广 (53.13%)，提升员工认知，并及时协助员工理赔 (46.88%)，提升员工满意度。
	数字化平台与保险数据分析 (P54)	● 智能制造行业通过数字化平台赋能保险管理，同时深度挖掘保险数据价值，进一步优化保险资源配置。 ◆ 70.31% 的企业重视线上平台对保险从投保到系统对接的全流程赋能，实现员工理赔体验的提升 (68.75%)，反映出智能制造行业对高效、精准保险服务的追求，以满足其高频次的保险理赔需求。

企业保险福利的定位与调整

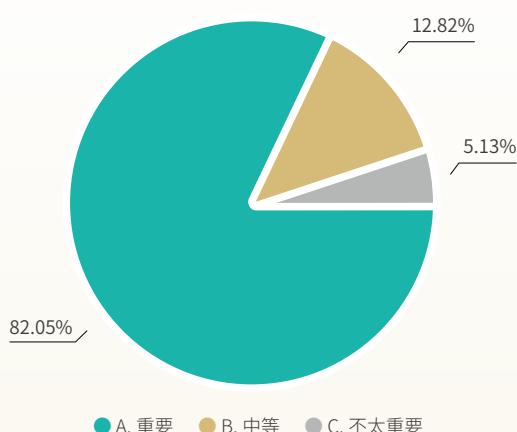
在当今竞争激烈且复杂多变的商业环境中，智能制造行业的发展高度依赖前沿技术与高素质人才，企业面临技术革新、市场竞争以及风险管控等多方面的挑战与机遇。而保险作为重要的风险管理和员工福利保障手段，智能制造企业对其的定位与价值认知如何？保险福利的调整又呈现何种特征？

本章节，我们将结合定量数据和定性分析，剖析智能制造行业对保险福利的价值定位，并在此基础上，结合智能制造行业特征对其保险的调整策略进行分析总结，帮助企业找准自身定位，为后续保险方案的设计和管理奠定基础。

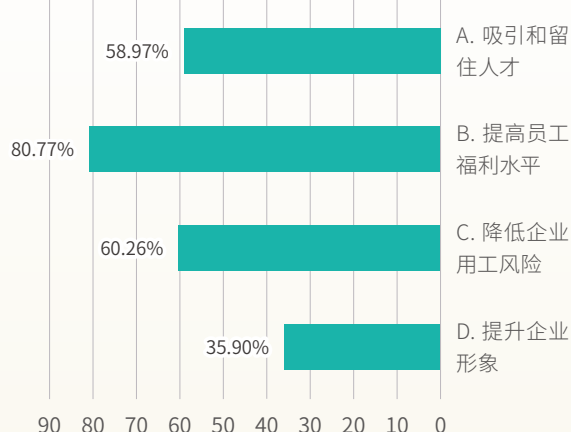
保险的定位

智能制造行业聚焦生产安全与人才吸引，高度认可保险在健康福利体系中的重要地位

图表 1 在整体健康福利方案规划中，保险福利的定位是？(N=78)



图表 2 您认为企业保险的主要价值体现在什么地方？(N=78)



● 智能制造行业对于保险的整体重视程度较高，除了基础的员工福利提升，企业高度认可其在风险管控以及技术人才吸引方面的价值。

尽管有 17.95% (图表 1, 选项 B+C) 的企业可能因对保险了解程度不足等原因，缺乏对保险的重视。但仍有高达 82.05% 的智能制造企业深刻认识到保险的重要价值，将其视为维护企业运营与持续发展的重要支撑。

在具体价值认可上，智能制造行业普遍遵循 EHS 标准，将保险视作常规福利，提升员工福利水平 (80.77%)。此外，60.26% 的企业通过保险降低潜在风险可能带来的损失。同时，智能制造行业发展高度依赖技术人才，58.97% 的企业将保险作为人才竞争的战略工具，吸引并留住高科技人才，为企业的智能化进程提供坚实的人才保障。

数据显示，智能制造行业对保险整体重视程度较高，认为保险福利是企业健康福利体系中的重要一环。对于智能制造领域而言，技术人才的争夺逐渐白热化，保险作为福利之一，可以为企业人才的吸引和保留带来优势；而蓝领员工设备操作、精密制造等场景都存在潜在风险，企业需要利用保险构建风险防范体系。

基于上述定量分析，我们明确了保险福利在智能制造行业中的重要定位和价值。那么，从实际出发，企业是否将认识付诸实践？以下企业案例和专家洞察从实践上证实保险对员工保障以及企业风险管控的价值：

企业案例 捷豹路虎

● 员工保险的定位

捷豹路虎在商业保险的定位方面，将员工的实际需求与企业风险管理相结合。

对员工个人而言，保险作为体验感较强的福利，员工能直接感受到福利和关怀，在面临

重大风险时能够获得有力的保障，减轻经济压力，增强安全感。

对于企业而言，保险福利的提供可以优化企业整体福利结构，降低企业潜在的法律和经济风险，实现企业可持续发展。

专家洞察 洪亮：某新能源头部企业人力资源总监

● 员工保险在健康福利中的定位

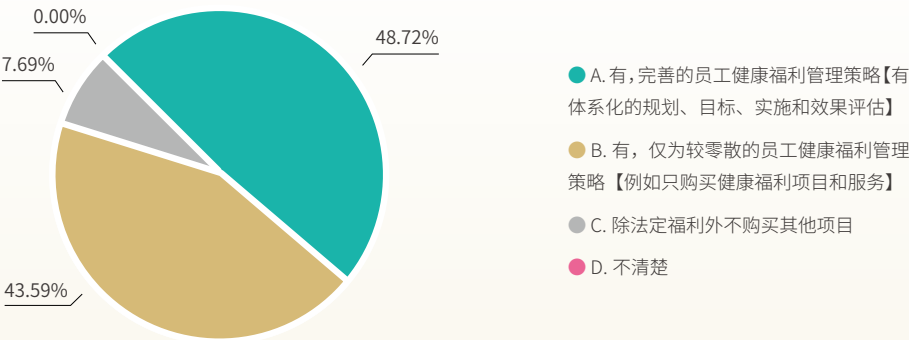
在企业健康福利管理方案中，员工的健康保障是重中之重，员工保险在健康福利中占据重要地位。保险福利一方面是为了规避企业风险，避免因员工健康问题引发的法律纠纷和经济损失；另一方面，也是对员工的关怀，提升员工满意度和忠诚度。

▶ 企业保险福利调整

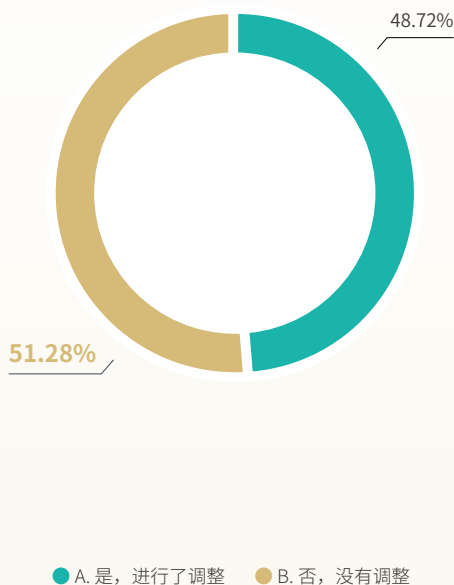
智能制造行业健康福利体系化程度高、保险覆盖面全，即使方案调整，也以现有保险项目的优化为主

上文中，我们结合定量和定性分析，明确保险对智能制造行业的重要定位和价值所在。此部分，我们以整体福利现状为切入点，具体分析企业保险福利的优化以及商保提供情况，为智能制造企业基于自身实际情况优化保险福利，提供数据参考和专家洞察建议。

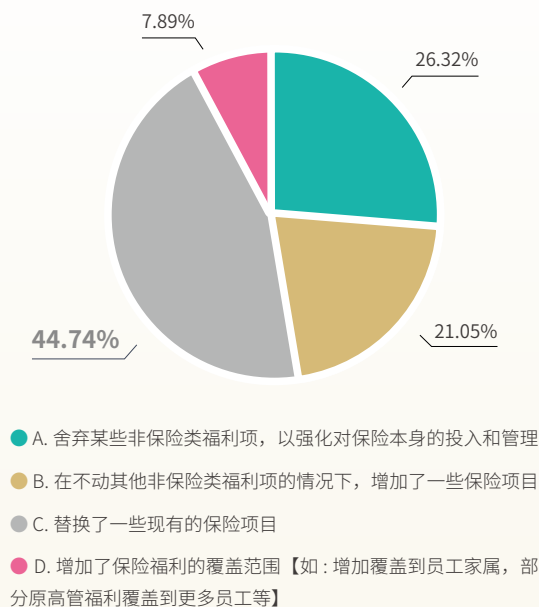
图表 3 企业是否制定系统的员工健康福利管理方案 (N=78)



图表 4 您在整体健康福利方案中，是否有针对保险进行调整？(N=78)



图表 5 以下哪种描述更符合您企业保险福利的调整现状？(N=38)



● **智能制造业福利体系相对完善，保险方案较为稳定。针对部分保险方案的调整，企业注重优化现有项目、强化投入，提升保障内容与风险的适配性。**

智能制造业福利体系化程度较高（图表 3，选项 A+B），保险福利的覆盖面完善，因此在现有保险方案已经能够满足员工需求的前提下，超半数企业表示并未对保险进行调整（图表 4，B 选项）。

而针对 48.72% 对保险福利进行调整的企业，其中 44.74% 的企业选择替换部分保险项目（图表 5，选项 C），26.32% 的企业舍弃非保险福利，强化保险投入，反映出企业在成本控制的前提下，注重提升保障与风险的适配性。

定量分析显示，企业的保险方案调整以强化投入、优化现有方案为主。那么，在现有福利体系稳健运行的基础上，面对不同发展阶段的企业的差异化诉求，如何通过保险方案的优化调整，实现保障效能与经营效益的精准平衡？以下新能源企业专家从识别核心保障、探索福利配置“加减法则”的角度为企业带来建议参考：

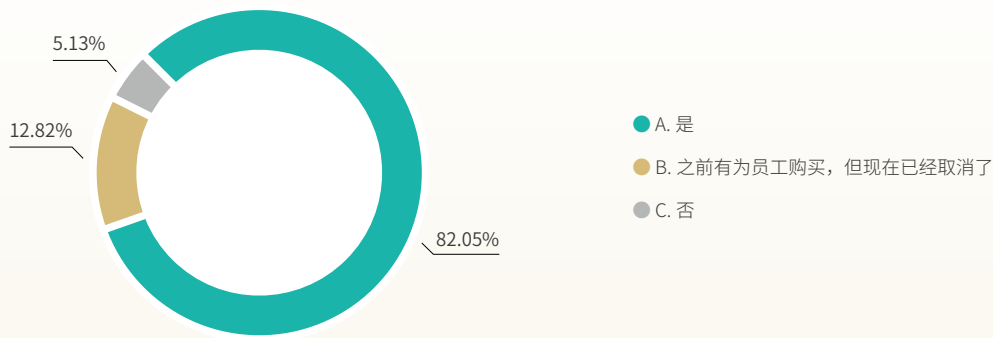
专家洞察 洪亮：某新能源头部企业人力资源总监

面对当前经济下行的大背景，企业需要对资源分配进行考量：对于成本压力较大的企业，即使意识到健康福利的重要性，也只能保留必要的保障项目，选择削减一些非核心的福利项目，更多地保险方面进行强化；而对于经营状况良好的企业，在保留基础福利的基础上，还可以增加一些非核心福利，提升员工满意度，同时达到吸引和保留人才的目的。

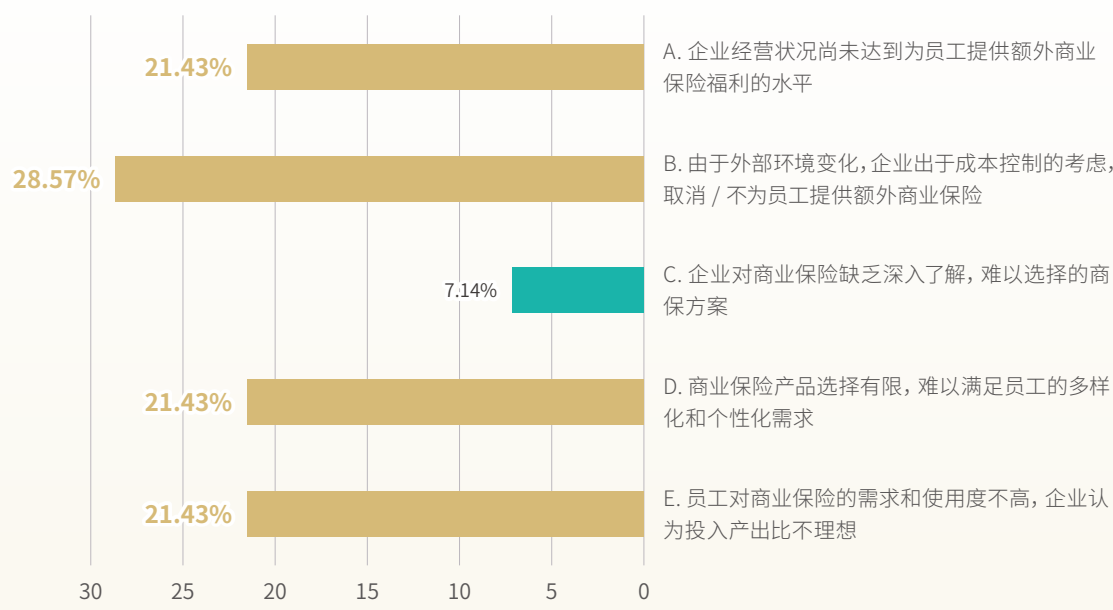
针对保险方案的选择，企业可以听从保险从业者的建议：哪些保险项目是企业必须配置的，缺乏这些保障可能会使企业面临巨大的潜在风险和损失；一些非核心的保险项目虽然成本不高，但却能为企业带来显著的效益。

上文我们对企业整体保险福利的调整现状进行了分析，明确了核心保障的必要性以及优化保险方案对提升企业经营效益的重要性。而商保福利作为核心补充，同样需要企业的重视和投入。基于此，下文我们将从商保福利的提供情况出发，从智能制造行业的角度分析企业取消 / 未提供商保福利的原因，并结合定性洞察，为企业重视、优化商保福利提供专家解读。

图表 6 企业是否为员工购买商业保险（除法定福利外）？（N=78）



图表 7 企业没有 / 取消为员工购买商业保险的原因有哪些？（N=14）



● 82.05% 的智能制造企业选择为员工提供除法定要求的保险福利。

尽管仍有 17.95% 的企业由于经营状况（21.43%）、成本控制（28.57%）、保险产品组合以及价值认知（图表 7，选项 D+E）等因素已经取消或没有为员工提供商保福利。但 82.05% 的企业认识到商保在员工福利和风险管理中有其必要性，选择为员工购买商业保险。

数据表明，智能制造行业的商保福利配置覆盖率较高，企业主动构建商保体系以强化风险防御。但仍有少部分企业受因为经营压力、资源约束和对保险缺乏深入了解而存在配置缺口。

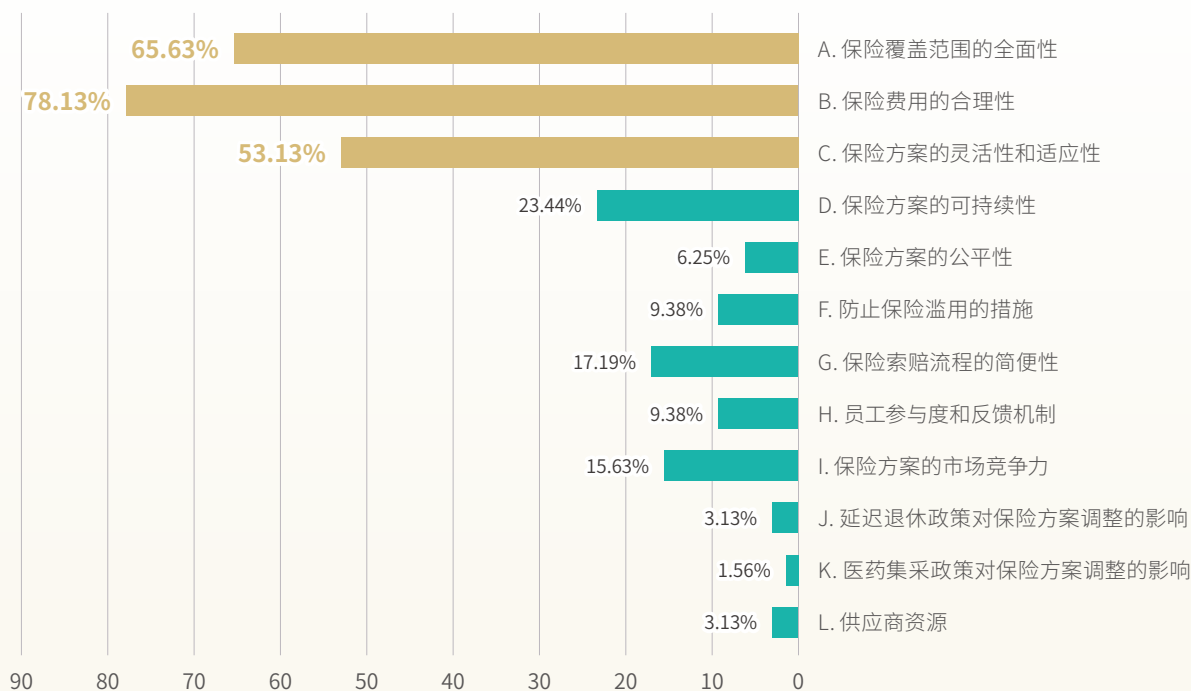
企业保险方案的设计与管理

上一章节，我们基于智能制造行业以技术和人才为导向的特点，具体分析了该行业对保险定位和价值的认知，并对其保险调整的差异化需求进行了剖析和解读。本章节，我们将基于保险在智能制造行业中的重要定位，从实践层面为企业保险方案的设计和管理提供切实可行的市场数据参考和行动建议。

保险福利方案设计

★ 保险方案设计的考量因素：智能制造行业以“成本控制——覆盖全面——方案灵活”三维平衡为考量重点，实现员工保障与企业的可持续发展

图表 8 企业在设计保险方案时会考虑哪些因素?(N=64)



- 在设计保险方案时，受企业规模影响，智能制造行业以成本费用平衡为最高优先级，同时重视保险覆盖范围的全面性和灵活性，表明企业在追求经济效益的同时，也关注员工的保障，实现员工利益与企业可持续发展的协调统一。

保费合理性 (78.13%)：智能制造企业规模相对较大，员工基数大，需要企业找到员工福利保障和成本控制之间的最佳平衡点。因此，超七成企业将保费合理性作为保险方案设计时的首要考量要素。

覆盖范围的全面性 (65.63%)：智能制造企业在风险管理上往往具有更高要求，希望保险方案能够覆盖尽可能多的风险保障，减少潜在的经营损失。

保险方案的灵活性 (53.13%)：由于智能制造企业在用工形式和岗位分类上较为丰富，因此企业在实现成本控制和全面保障的基础上，要求保险方案具备一定的灵活性，以适应不同员工的需求。

数据显示，智能制造企业主要从成本控制、覆盖全面、方案灵活三个方面进行考量，结合企业福利现状，循序渐进实现保险方案设计。然而，企业如何在预算约束下，设计出能够满足员工需求的保障方案？以下捷豹路虎的案例将“以人为本”的理念贯穿保险方案设计的始终，满足员工需求的同时兼顾成本控制，实现保险的充分利用。

企业案例 捷豹路虎

● 保险方案设计的考量点

捷豹路虎在设计员工保险方案时，将“以人为本”的理念贯穿始终，同时兼顾员工体验与企业成本控制。

▶ “以人为本”的核心理念

捷豹路虎强调对员工及其家庭的关怀，保险方案的设计不仅关注员工个人，

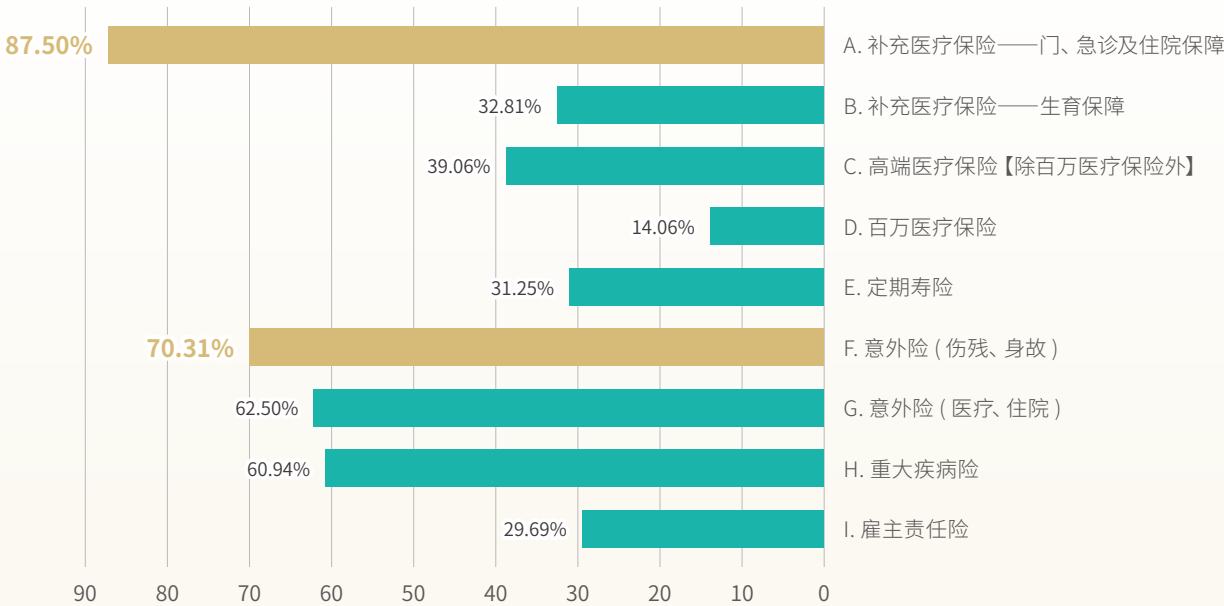
还覆盖其家庭成员。这种“整体生态”式的福利设计，体现了企业对员工家庭生活体验的重视。

▶ 保险的实用性

捷豹路虎允许员工为配偶、子女及父母投保，尤其是儿童医疗部分，使用率极高。

★ 保险福利方案的选择与调整：智能制造行业在确保医疗险能够满足员工日常就医需求的基础上，强化意外险、重疾险，形成“基础医疗 + 高位防护”的双支柱保障

图表 9 企业商业保险方案包含 (N=64)



● 智能制造企业在设计保险方案时，以确保员工的基本医疗需求为重心，同时重视对意外险、重疾险的投入，形成“基础医疗 + 高位防护”的双支柱保障。

在方案选择上，87.50% 企业优先覆盖补充医疗险，为员工提供日常看病的基础保障。

此外，针对员工可能存在潜在风险，企业重视在意外险（70.31%）、重疾险（60.94%）方面的投入，为员工可能发生的疾病、伤故意外提供保障。

综上所述，我们可以发现，保险本质上不是简单的福利支出，智能制造行业面对一定规模的员工群体，在保障“高频低损”的消费型险种基础上，也需要加强“低频高损”的保障型险种的投入。以下捷豹路虎的案例以自身保险方案的调整优化实践为例，为我们解释了其在保障医疗保险的基础上，开始注意意外险投入的原因和考量：

企业案例

捷豹路虎

● 保险福利的调整和优化

2025 年，捷豹路虎对保险方案进行了一定优化升级，在确保医疗保险的前提下，增加对于寿险和意外险的投入，并且增加了雇主责任险。这一变化主要基于以下考虑：

▶ 保险理念的转变

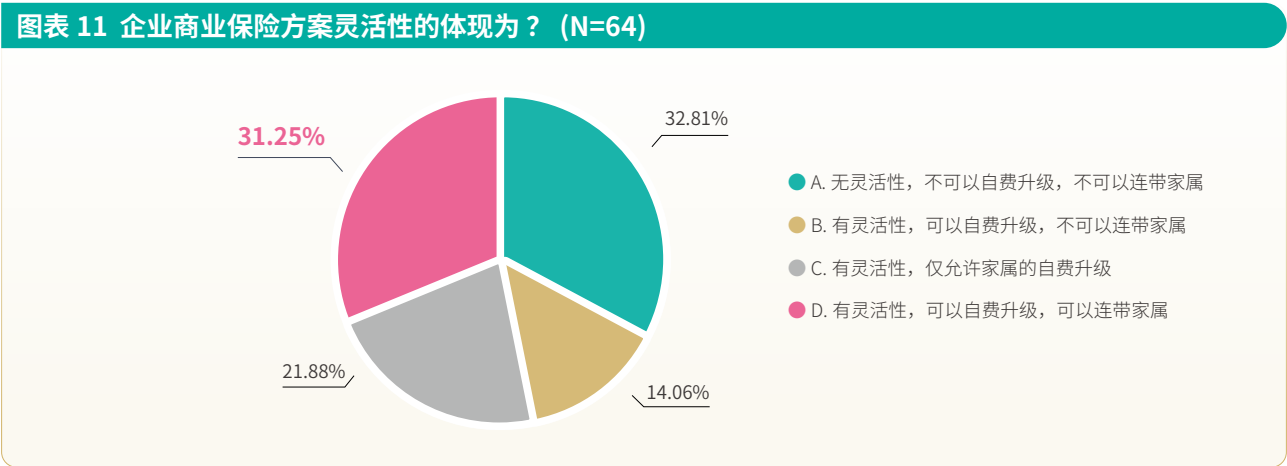
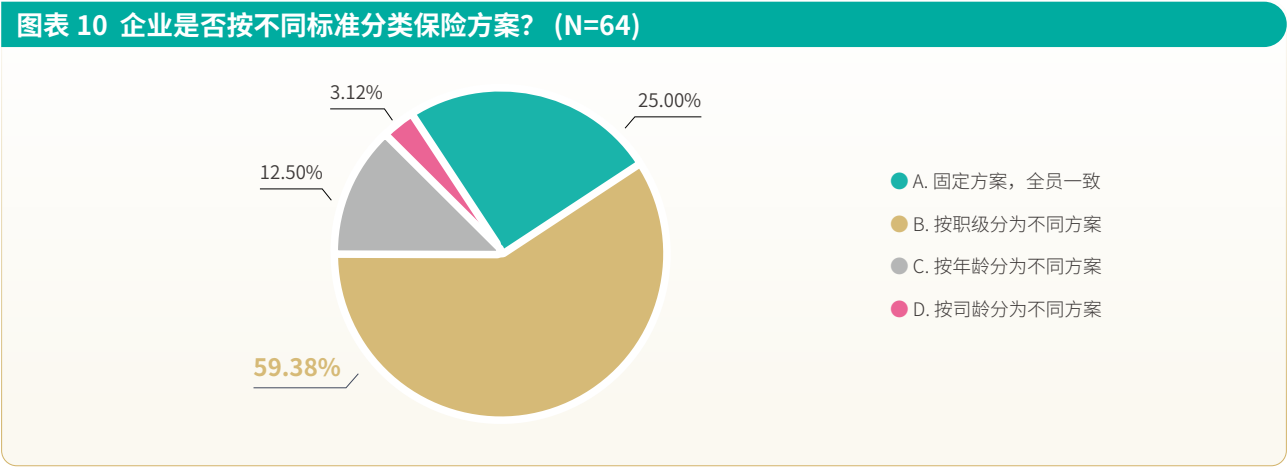
医疗保险更多被视为一种“消费型保险”，主要用于日常医疗支出，员工使用率较高但保障强度有限。

寿险和意外险则更强调“保障”功能，能够在极端情况下为员工及其家庭提供关键支持，真正体现保险的核心价值。

▶ 雇主责任险的补充作用

为应对可能的法律风险，公司新增了雇主责任险作为补充，完善企业保险体系的同时，也进一步降低企业在员工意外或工伤事件中的直接责任风险。

★ 保险福利方案的灵活性与个性化配置：智能制造行业以“职级分层”为主导，同时兼顾员工家庭保障需求，通过“职级激励 + 家庭关怀”实现人才激励和保留



智能制造企业保险方案灵活性水平较高，67.19% 的企业为员工提供自费升级通道或家属连带福利。其中，31.25% 的企业允许自费升级并连带家属，满足员工及其家庭的保障需求。

前文中我们提到，智能制造企业的发展依托人才的支持，因此多数企业选择通过职级分层的形式，构筑保险福利激励金字塔。同时，67.19%的企业开通自费通道，以满足员工及其家庭的个性化需求。

联想

联想的人员结构非常多元，按照年龄、地域、人生阶段等划分，每个维度都有很多个需求迥异的员工群体，基于此，员工对于保险的需求差异也非常大。

平台，每年收集员工的保险需求，在市场上甄选方案和价格优异的保险方案，开放给员工自选购买。目前，联想的自选体系覆盖员工个人、子女、配偶和父母，提供的方案涵盖医疗保障和服务升级方案、人身意外升级方案、重疾保障、财产险保障、健康产品（如洁牙卡）等多层次保险计划，此外还提供个人养老金产品、教育金、长期护理险等产品，每年都深受员工的欢迎和好评。

捷豹路虎

捷豹路虎为员工提供医疗保险、意外险、重疾险和寿险四项核心险种，确保员工的基本保障。此外，捷豹路虎进一步推出“弹性福利平台”，允许员工根据自身及家庭的实际需求，灵活调整保险方案。在弹性福利平台上，员工可以通过积分兑换或个人付费的方式，对自身医疗保险进行升级，或为家庭成员购买保险。

保险覆盖年龄上限高达 90 岁；为员工子女和配偶更是提供了全面的保险保障，满足家庭成员的基本健康需求。

此外，捷豹路虎的保险福利设计还注重个性化需求。例如，员工可以根据家庭结构的变化（如新生儿加入、父母年事渐高等）动态调整保险方案，确保保障覆盖范围与家庭实际情况相匹配。

专家洞察 洪亮：某新能源头部企业人力资源总监

● 保险方案的覆盖性和个性化平衡

▶ 全面覆盖性

保险方案的基本要求是要覆盖全体员工,无论员工处于哪个职级或岗位,都应享受到保险福利。

▶ 个性化福利

在全员覆盖的基础上,企业可以根据职级和岗位的重要程度,进行保险方案的差异化设计:

◆ 核心人才

白领员工,尤其是职级较高的核心人才,对企业的发展起着关键作用,因此企业应该投入更多资源,提供更全面、更优质的保险福利,保障他们的生活,同时帮助企业留住关键人才。

◆ 蓝领员工

对于蓝领员工,企业应该重点关注其生产作业环境中可能面临的职业病风险,提供针对性的保险保障。

▶ 企业保险方案管理

★ 保险方案管理的关注要素：智能制造行业聚焦“落实——评估——优化”的闭环管理，同时重视成本在其中的平衡

图表 12 企业在执行保险方案时，最关注哪方面？

选项	排名
A. 落实方案细节和条款	1
B. 监控保险费用支出	3
C. 定期评估方案效果并进行调整和优化	2
D. 提升员工参与和理解度	5
E. 供应商方面的信息对称	7
F. 简化保险理赔流程	4
G. 加强员工保险使用意识培训	6

● 智能制造企业在执行保险方案时，聚焦“落实 - 评估 - 优化”的闭环管理，并在此基础上监控保费支出，将成本控制预算范围内。

落实方案细节和条款：智能制造行业通常在组织结构上较为复杂，且员工需求多样化。因此在执行保险方案时，需要注意细节和条款的落实，确保方案能够精准匹配员工的实际需求，同时避免因条款模糊或执行不到位而引发的潜在风险。

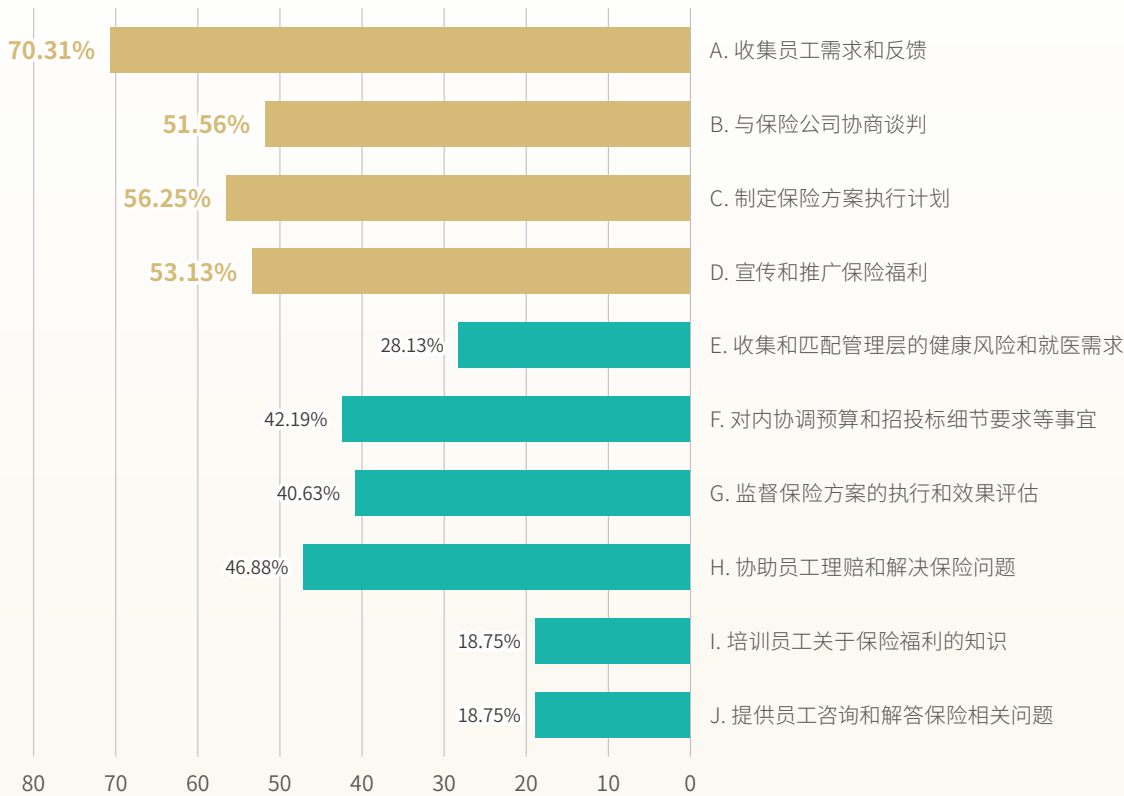
方案的评估和优化：智能制造行业技术更新快、市场变化大，企业需要不断评估和优化保险方案，以适应内外部环境的变化，确保保险方案的持续有效性和竞争力。

监控保险费用支出：企业员工体量大，出于成本控制的考量，对保险费用支出的监控也较为重视，寻求成本效益的平衡。

根据数据分析结果可以看出，智能制造企业在保险方案执行中呈现出对细节管理、动态优化与成本控制的三重聚焦——在组织结构复杂性与员工需求多样化的双重驱动下，企业将保险条款精准落地、方案迭代评估作为核心抓手，同时依托保费监控平衡规模化保障与经营可持续性。

★ HR 的角色与分工：除了保险的规划与执行，智能制造行业同时注重员工需求收集与保险福利宣贯，以应对大规模员工群体的认知差异，确保保险方案的有效触达

图表 13 作为企业 HR，您在保险方案设计中扮演哪些角色？(N=64)



● HR 在确保保险有效执行的基础上，同时注重员工需求收集与保险福利宣贯，以应对大规模员工群体的认知差异性，确保保险方案有效触达。

保险方案执行：智能制造行业需要高科技人才的赋能，因此保险方案需要具有一定的市场竞争力。这要求 HR 具备一定的专业能力，通过与保险公司的协商谈判（51.56%），协调预算支出（42.19%），制定符合企业需求的保险方案执行计划（56.25%）。

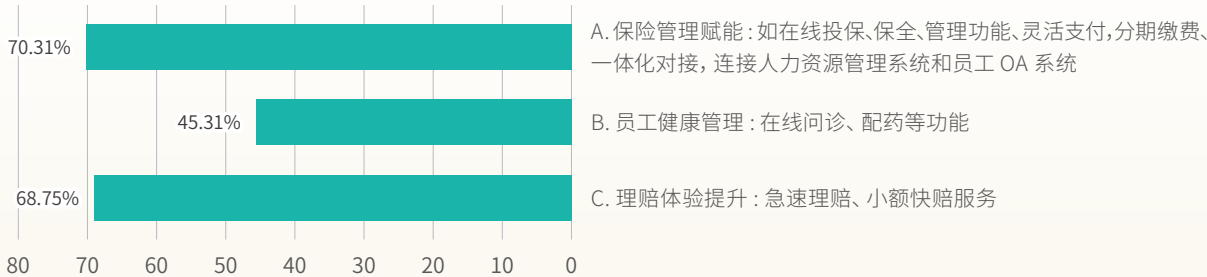
需求收集：为了实现保险方案的覆盖全面性，满足员工个性化需求，70.31% 的 HR 会对员工的需求和反馈进行定期收集。然而，管理层作为企业的中流砥柱，表 13 的数据也显示智能制造行业主要采取按职级划分保险方案的方式，但在具体需求收集上，企业却忽略了管理层的需求匹配（28.13%）。

福利宣贯与服务提供：员工对保险福利价值的认可对于提高员工认同感至关重要。因此，HR 需要通过宣传和推广（53.13%），提升员工认知，并及时协助员工理赔（46.88%），提升员工满意度。

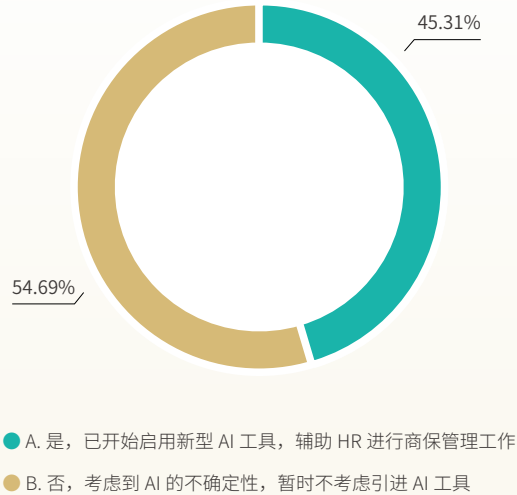
前文我们提到，智能制造行业倾向于通过职级分层的方式优化保险福利结构。然而，HR 的职责分工却存在管理层需求匹配不足（28.13%）与基层需求收集覆盖率较高（70.31%）的失衡现象。企业需要综合考量显示情况和各方需求，提升保险对高层人才的吸引力，并借助宣传和理赔支持将保险福利价值转化为员工感知。

★ 数字化平台与保险数据分析：智能制造行业通过数字化平台赋能保险管理，同时深度挖掘保险数据价值，进一步优化保险资源配置

图表 14 您认为在数字化手段方面，线上平台应该具备哪些功能以更好地支持保险方案的落地管理？(N=64)



图表 15 企业是否考虑使用 AI 替代部分 HR 商保运营、管理职能？(N=64)



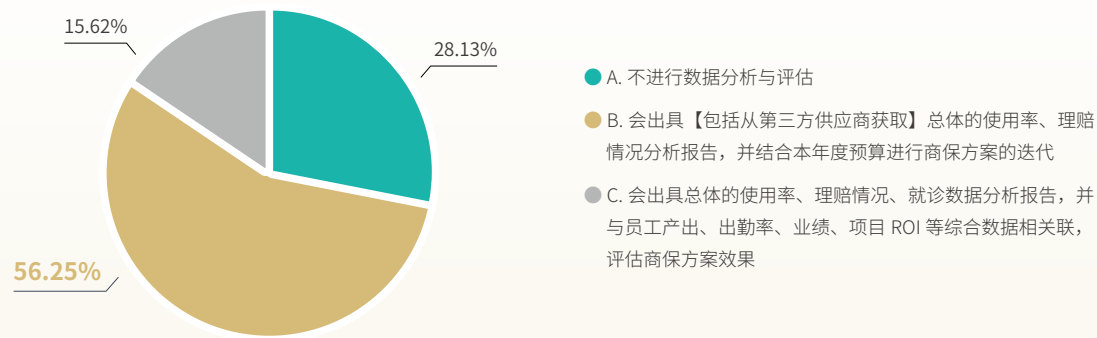
● 智能制造行业通过数字化平台赋能保险管理，通过一体化功能提升保险流程便捷性。在 AI 技术应用上，尽管多数企业仍保持审慎态度，但已经有相当一部分企业已经实现了智能化赋能。

70.31% 的企业重视线上平台对保险从投保到系统对接的全流程赋能，实现员工理赔体验的提升（68.75%），反映出智能制造行业对高效、精准保险服务的追求，以满足其高频次的保险理赔需求。

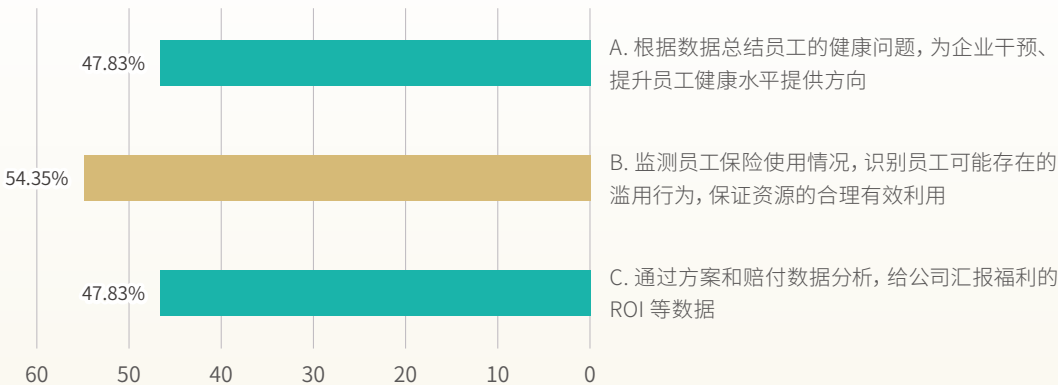
尽管将近半数企业已开始使用 AI 工具辅助保险管理，但多数企业仍持谨慎态度，显示出智能制造行业在技术创新与风险把控之间的平衡考量。

在智能制造行业保险方案的数字化转型浪潮中，线上平台的全流程覆盖与 AI 技术的渐进式渗透，为企业保险理赔效率和服务体验的提升带来机遇。然而，企业如何在数字化基础上实现海量数据价值的充分利用，挖掘理赔数据的深层次价值呢？下面我们从定量数据分析的角度，为企业如何利用保险数据赋能保险方案优化提供思路和建议。

图表 16 企业是否会针对商保理赔数据进行分析与效果评估？(N=64)



图表 17 企业如何利用商保理赔数据？(N=46)



● 智能制造企业深度挖掘理赔数据，赋能保险资源配置优化、员工健康干预活动开展甚至保险ROI衡量，提升企业保险福利效能。

56.25%的企业仅通过保险使用和理赔的基础数据，了解保险的实际使用情况，识别可能的滥用行为（54.35%），提高保险资源的利用效率。同时，企业可以结合数据分析员工的健康风险分布情况，为企业健康干预活动提供依据和方向（47.83%）。

此外，15.62%的企业会在基础数据分析的基础上，结合员工出勤率、业绩等评估保险方案效果。通过更全面、深入的数据分析，将保险福利与企业整体经营的结合，实现保险福利的ROI衡量，助力企业在激烈的市场竞争中更好地发挥保险福利的战略价值。

智能制造行业的企业通常规模较大、员工数量多且结构复杂，保险方案优化对数据的依赖程度高。因此，对理赔数据的深入分析和多元化利用，有助于企业更好地应对员工健康风险、优化福利资源分配，同时也有助于提升企业在数字化管理方面的水平，与行业整体的智能化发展趋势相契合。以下联想的企业案例从自身运营管理实践出发，为企业从数字化运营管理到保险数据分析，提供实践参考：

企业案例

联想

● 理赔数据分析

在理赔数据分析方面，联想将理赔数据按年龄、部门、疾病类型细分，识别高理赔群体（如中年员工慢性病多）或高发项目（如门诊/住院）。根据数据分析的结果，来制定不同的优化方案。此外也会和员工流失率、请假情况、员工敬业度调查等数据进行综合分析，以全面了解员工的身心健康状况。此外，联想也会定期进行理赔审计，针对个别保险过度使用或滥用的员工，联想倾向于与相关员工进行沟通，

充分了解员工的需求和背后的具体原因，帮助员工解决问题。

● 保险的数字化管理

联想搭建了专业的自选保险平台，员工可以根据自己的需求，在每年的自选开放窗口期登录自选平台进行选择和购买，同时也与内部HROA系统打通，在员工提交购买、后端审核完毕之后，可直接在次月的工资中扣除相应的保费，简单便捷。

▶ 针对智能制造企业的保险规划与管理，保险极客有话要说

综合上述智能制造行业在保险方案设计与管理方面的分析，企业在保险福利开展的过程中需要综合考量各方需求，同样也面临着各式各样的挑战问题。为了帮助智能制造企业更好的实现保险福利落地、提升员工福利保障，保险极客专家从保险方案设计到落地执行管理，给出以下建议，希望可以提供企业可借鉴指出。

专家洞察 杨森：保险极客业务服务中心负责人，大健康战略咨询专家，企业福利高级规划师

● 结合智能制造行业的特性，保险极客的建议与解决方案

▶ 成本控制

智能制造行业员工数量多、员工需求差异化明显，因此企业在考虑商业保险项目预算时，应根据自身规模与实际需求进行合理规划，同时预留一定比例的动态资金用于应对可能的风险波动。

▶ 保险方案侧重

智能制造行业应针对不同工种的风险差异，定制特定的商业保险解决方案。例如，工厂蓝领员工的工作环境特殊，面临较高的意外风险，如磕伤、碰伤等，应重点考虑风险承保能力，优先考虑团体意外险与雇主责任险。

▶ 保险灵活性设计

在方案设计上，保险极客与 HR 充分协商，提供尽可能完善的保障。同时，为满足员工的差异化需求，保险极客建议企业在固定方案的基础上，允许员工根据自身需求进行方案升级。以年龄为例，年龄较大的员工可以增加重疾险保额，年轻员工则可以选择适合自己的附加险，以满足不同年龄段员工的需求。

极客+保障自选升级，覆盖家属延伸福利价值

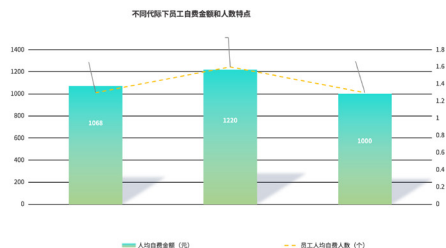
员工保障自选升级

- 员工所处的人生阶段不同，保障需求随着年龄、家庭状况和收入情况不断变化，传统“大锅饭”式福利已经很难满足需求。
- 极客+员工保障自主升级，可在企业提供的标准方案基础上，根据自身需求升级保障，满足个性化需求，实现员工商保福利“千人千面”。



商保福利覆盖家属

- 员工商保福利覆盖家属，既能增强其家庭抗风险能力，也展现企业“大家”关爱员工“小家”的情怀，对提升人才忠诚度有正向促进作用。
- 当人生阶段不断向前，家庭保障需求也会持续增长。根据保险极客2021年数据显示，80后员工人均自费人数为1.6个，是为家属购买保障的中坚力量！



▶ 保险福利宣贯

智能制造行业员工数量庞大，个体认知水平参差不齐，为确保保险的有效利用，保险极客借助一体化智能平台，进行保险方案的通知与宣传，及时通过海报、宣传文档等方式进行针对性宣传，提升员工对保险方案的认知度与参与度。在培训过程中，保险极客重点收集员工关注的 TOP10 问题并提供解决方案。

高科技互联网篇

在以数据为驱动的数字经济时代，传统产业格局正加速重构。同时，在“数字经济强国”战略（《“十四五”数字经济发展规划》）的推动下，高科技互联网行业作为数字经济主引擎，迎来新一轮发展机遇期。

高科技互联网行业依托云计算、大数据、人工智能等技术持续创新，形成快速迭代的商业模式。然而，其行业发展模式也导致员工普遍需要进行高强度的脑力劳动。工作节奏快、压力大成为高科技互联网行业员工的职业特性之一。

在激烈的人才竞争市场中，兼具高学历背景与创新能力的核心人才成为行业构筑竞争壁垒的战略资源。2024 年统计显示，高科技互联网行业员工主动离职率在 16.00% 以上，高于全行业 15.30% 的标准⁷。互联网的年轻化团队对健康管理、心理减压以及长期职业保障等需求上升，保险福利体系的设计必须突破传统框架，向个性化、敏捷化方向演进。

因此，本部分我们将立足高科技互联网行业特性，从“定位 - 方案设计 - 动态管理”三个方面展开调研，解构行业保险的定位与价值认知，从实践角度剖析行业在保险方案设计与执行方面的考量要素和执行重点，为企业构建更为合理的保险管理体系提供实施路径建议。

7. <https://research.51job.com/pdf/resource/2024/resource.pdf>



研究思路与框架



Key Findings

企业员工保险福利的定位与调整	保险的定位 (P60)	● 高科技互联网行业将保险视作福利的基础配置，以实现员工权益保障。 ◆ 结合互联网行业的高流动性和年轻化特征，企业将保险视为福利体系的“基础配置”。 ◆ 在价值认可方面，其中保险福利对员工权益的保障仍然是其核心价值 (68.06%)。其次，互联网高科技行业工作节奏快、创新压力大，潜在用工风险不容小觑，因此 51.39% 的企业认为保险具有降低用工风险的工具属性。
	企业保险福利调整 (P61)	● 高科技互联行业的保险方案调整以推进体系建设为目的，进行结构性优化。 ◆ 63.89% 企业对保险方案进行了调整，体现出互联网企业对保险的认知度提升，开始积极推动保险方案的完善。其中，56.52%% 企业采取结构性优化策略，强化对保险福利的投入；30.43% 的企业进行保险覆盖范围的扩张，为员工及其家庭提供更深层的保障。
保险福利方案设计	保险方案设计的考量因素 (P63)	● 高科技互联网行业保险覆盖范围和灵活性存在一定局限，企业在成本合理的基础上，开始注重保险方案设计的调整。 ◆ 25.86% 的企业认为现有保险方案不能满足员工需求，尤其是在保险方案的全面性 (60.00%) 和灵活性 (60.00%) 方面，存在一定局限性。 ◆ 互联网高科技企业在进行保险方案设计时，一方面要控制保险成本(70.69%),平衡成本投入与员工保障，另一方面注重提供“大而全”的保障 (68.97%)，通过广度覆盖满足员工需求。此外，尽管互联网行业因多元化用工模式，导致保险方案的灵活调整空间受限，但仍有 41.38% 的企业考虑到员工的需求，注重保险方案灵活性与适应性的提升，以实现人才吸引和保留，应对行业人才流动挑战。
	保险福利方案的选择与调整 (P65)	● 相比于风险保障险种的采购，高科技互联网行业更加聚焦员工高频就医需求的满足。 ◆ 近九成企业覆盖基础医疗保障，显示出企业对员工高频、小额医疗需求的关注。此外，为应对潜在的极端风险，60.34% 的企业选择通过意外险实现风险对冲。 ◆ 企业对员工的长期健康风险存在隐性担忧，对重大疾病险的关注度较高 (55.17%)。
	保险福利方案的灵活性与个性化配置 (P66)	● 高科技互联网行业因扁平化管理特征，将“职级分层”与“固定统一方案”并重，员工个人保险方案的灵活性有待提升。 ◆ 企业保险方案分类以“职级划分” (46.55%) 和“全员统一” (34.48%) 为主。其中，职级分类将“职级——福利”挂钩，保险被视作人才的激励。而全员统一的方案则更多出于管理流程简化的目的，强调员工的平等性和整体福利一致性。
企业保险方案管理	保险方案管理的关注与投入要点 (P68)	● 高科技互联网行业聚焦于“落实——评估——优化”的闭环管理，同时以“效率优先”为导向，重视保险理赔的简便性。 ◆ 互联网高科技行业强调高效执行，因此对保险方案的落地性以及理赔流程的简便性要求较高，通过效率提升减少员工时间成本，在服务上快速响应员工需求。此外，保险方案的定期优化也是企业所关注的，通过效果评估对保险方案进行升级迭代，更好实现保险效能。
	HR 的角色与分工 (P69)	● 高科技互联网行业 HR 的职责聚焦“需求匹配 + 高效协商”，驱动保险的有效配置。 ◆ 互联网行业 HR 注重需求收集 (62.07%)，基于员工反馈与保险公司协商 (58.62%)，制定和调整保险方案 (56.90%)，以满足员工期望。
	数字化平台与保险数据分析 (P70)	● 高科技互联网行业重视数字化平台的功能完善性，以实现保险管理的方案迭代和效率提升。 ◆ 除了保险一体化平台的全流程赋能 (74.14%) 以外，企业还对在线问诊、配药功能 (55.17%) 以及提升理赔体验 (63.79%) 提出要求，希望线上平台能够实现高效的保险管理和良好的员工体验。

企业保险福利的定位与调整

在 AI 浪潮席卷全球的商业环境下，高科技互联网行业凭借其创新能力正快速迭代发展。然而，技术的突破有赖于人才的赋能和加持，企业需要应对激烈的人才争夺战，吸引和保留高素质人才，助力企业可持续发展。

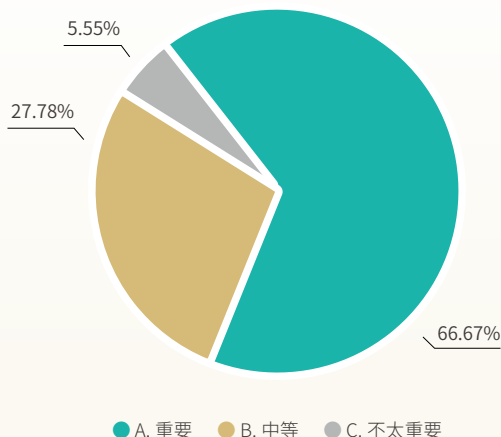
那么，面对激烈的劳动力竞争市场，除了企业本身的品牌价值和发展趋势，福利保障也成为人才争夺中的要素之一。其中，保险作为企业福利体系中的重要一环，不仅是风险转移的传统工具，更成为企业人才吸引、留用的重要手段。

因此，本章节我们立足高科技互联网行业，结合定量数据和定性案例，深入剖析互联网行业对保险福利的价值定位，梳理其保险福利的现状，为高科技互联网企业科学合理地优化保险方案提供一定方向启发。

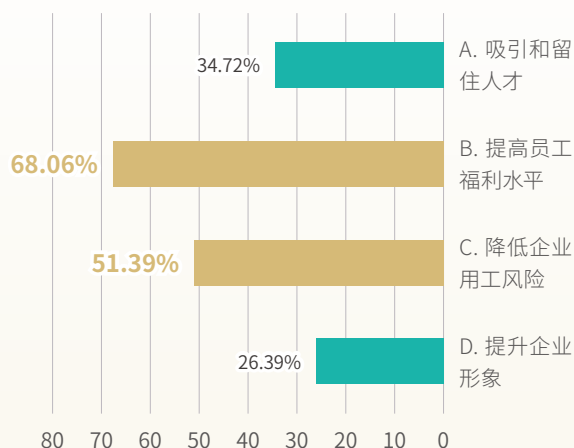
保险的定位

高科技互联网行业将保险视作福利的基础配置，以实现员工权益保障

图表 1 在整体健康福利方案规划中，保险福利的定位是？(N=72)



图表 2 您认为企业保险的主要价值体现在什么地方？(N=72)



- 高科技互联网行业团队年轻化、流动性高，保险作为员工权益保障和企业用工风险管控的基础配置具有重要地位，但在人才吸引方面的价值潜力仍有待提升。

结合互联网行业的高流动性和年轻化特征，企业将保险视为福利体系的“基础配置”。

在价值认可方面，其中保险福利对员工权益的保障仍然是其核心价值（68.06%）。其次，互联网高科技行业工作节奏快、创新压力大，潜在用工风险不容小觑，因此 51.39% 的企业认为保险具有降低用工风险的工具属性。

上述数据表明，多数企业将保险作为福利基础配置，保障员工权益的同时助力企业用工风险管控。接下来，让我们从实践出发，通过瓜子二手车和微店的企业案例，深入探究互联网企业如何根据自身发展需求与员工特点，对保险进行精准定位，以实现员工关怀与企业发展的双赢。

企业案例

瓜子二手车

● 员工保险的定位

瓜子二手车的保险方案根据员工岗位、层级的不同而有所差异。整体而言，保险分为三个层次：

▶ 前线作业人员——保障安全

一线员工保险的主要作用是在传统社保之外提供额外保障，重点防范工作过程中可能出现的风险，避免意外发生。

▶ 中层管理者——补充性和个性化

中层白领员工，保险方案设计着重关注其工作与生活的平衡，例如满足员工的就诊需求等。

▶ 高层管理者——优质体验

由于高层管理者的保险方案成本较高，因此更强调体验性，采用高端保险覆盖日常医疗，让高管在健康和个人医疗层面享受贴心服务。

企业案例

微店

● 员工保险在健康福利中的定位

员工保险在微店的健康福利体系中占据着极为关键的位置，就保险在健康福利中的定位而言，微店秉持双赢逻辑：

从企业角度出发，员工保险是企业吸引人

才的重要手段之一，有助于提升企业影响力，增强人才吸引与保留能力，塑造可持续竞争力。

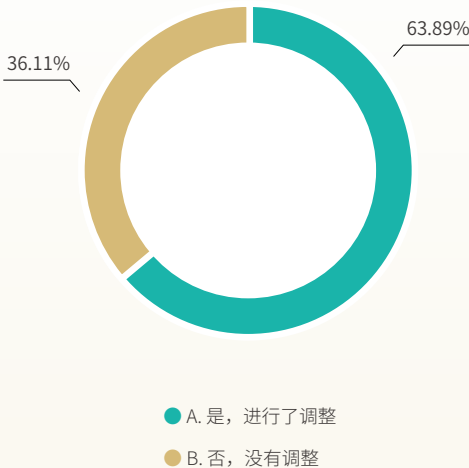
从员工角度出发，保险福利是一层保障和暖心关怀，培养员工对个人健康的重视度的同时提升个人体质和健康水平。

▶ 企业保险福利调整

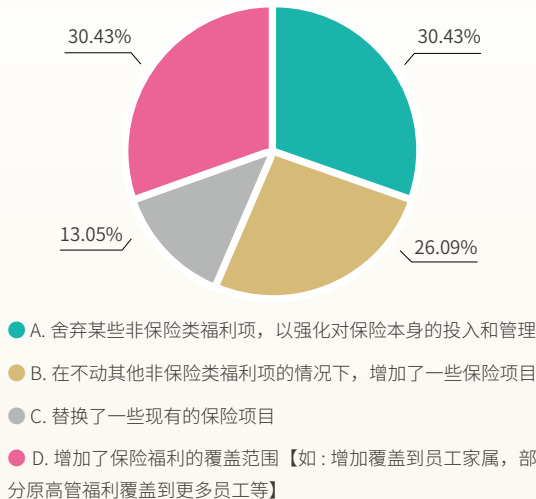
高科技互联网行业的保险方案调整以推进体系化建设为目的，进行结构性优化

上文中，我们结合定量和定性分析，明确了保险在高科技互联网企业中的定位和价值所在。本小节，我们以整体福利现状为切入点，具体分析企业保险福利的优化以及商保提供情况，为企业基于自身实际情况优化保险福利，提供数据参考和专家洞察建议。

图表 3 您企业在整体健康福利方案中，是否有针对保险进行调整？（N=72）



图表 4 以下哪种描述更符合您企业保险福利的调整现状？（N=46）



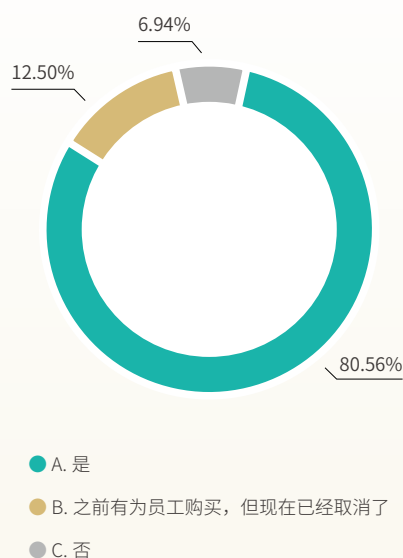
● **高科技互联网行业在保险调整方面，更多体现正在以推进体系化建设为目的的结构化调整。**

63.89% 企业对保险方案进行了调整，体现出互联网企业对保险的认知度提升，开始积极推动保险方案的完善。其中，56.52% 企业采取结构性优化策略，强化对保险福利的投入（图表 4，选项 A+B）；30.43% 的企业进行保险覆盖范围的扩张，为员工及其家庭提供更深层的保障。

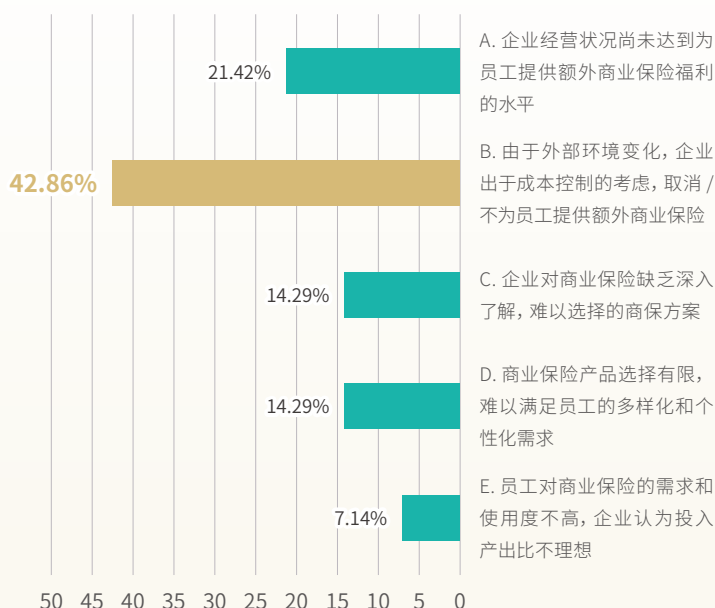
高科技互联网行业的高压特性使得企业开始意识到员工健康保障的重要性，保险成为保障员工健康、防范用工风险的关键工具。因此，企业倾向于通过保险撬动健康管理创新，显示出互联网行业在保险福利保障方面的巨大潜力。

基础保险福利的调整体现了企业对员工多层次保障需求的积极回应，以及对员工家庭关怀的延伸。然而，除了基础保险保障，基于互联网行业竞争激烈、人才流动频繁的特性，企业需要通过更完善的保险福利吸引和留住关键人才。因此，商保福利的补充显示出独特价值。下文我们将从商保福利的提供情况为切入点，分析企业取消 / 未提供商保福利的原因，并结合定性洞察，为企业优化商保福利提供专家解读。

图表 5 企业是否为员工购买商业保险（除法定福利外）？（N=72）



图表 6 企业没有 / 取消为员工购买商业保险的原因有哪些？（N=14）



● **八成以上的高科技互联网企业选择为员工提供商保福利，为员工提供基础的健康保障。**

80.56% 的企业已经意识到保险对员工健康保障的重要价值，选择为员工购买法定福利外的补充商业保险。

此外，12.50% 的企业倾向于压缩非核心以应对成本压力（42.86%）。但 28.58% 的企业由于对保险的认知存在短板，认为保险方案难以匹配企业以及员工的个性化需求（图表 6，选项 C+D）而选择不购买商保福利。

结合数据可以发现，尽管仍有少部分企业由于缺乏对保险的充分认知而未提供商保福利，但多数高科技互联网企业已经认识到保险福利的重要性。

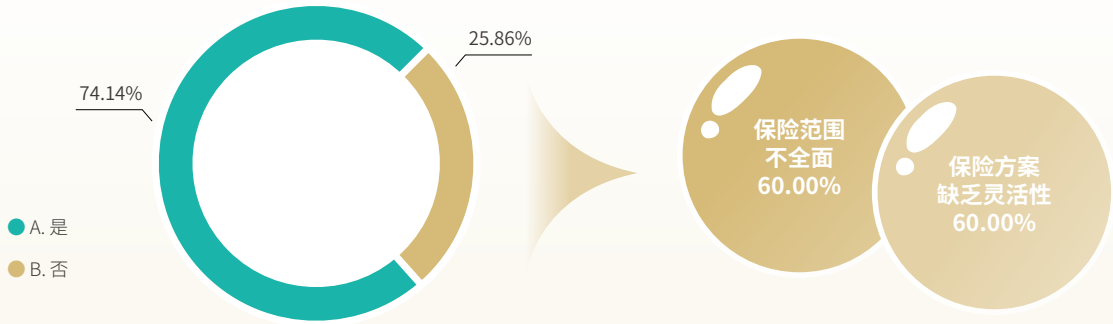
企业保险方案的设计与管理

上一章节，我们基于高科技互联网的行业特点，具体分析了该行业对保险定位和价值的认知，并对其保险的调整策略进行了剖析和解读。本章节，我们将从实践层面为企业保险方案的设计和管理提供切实可行的市场数据参考和行动建议。

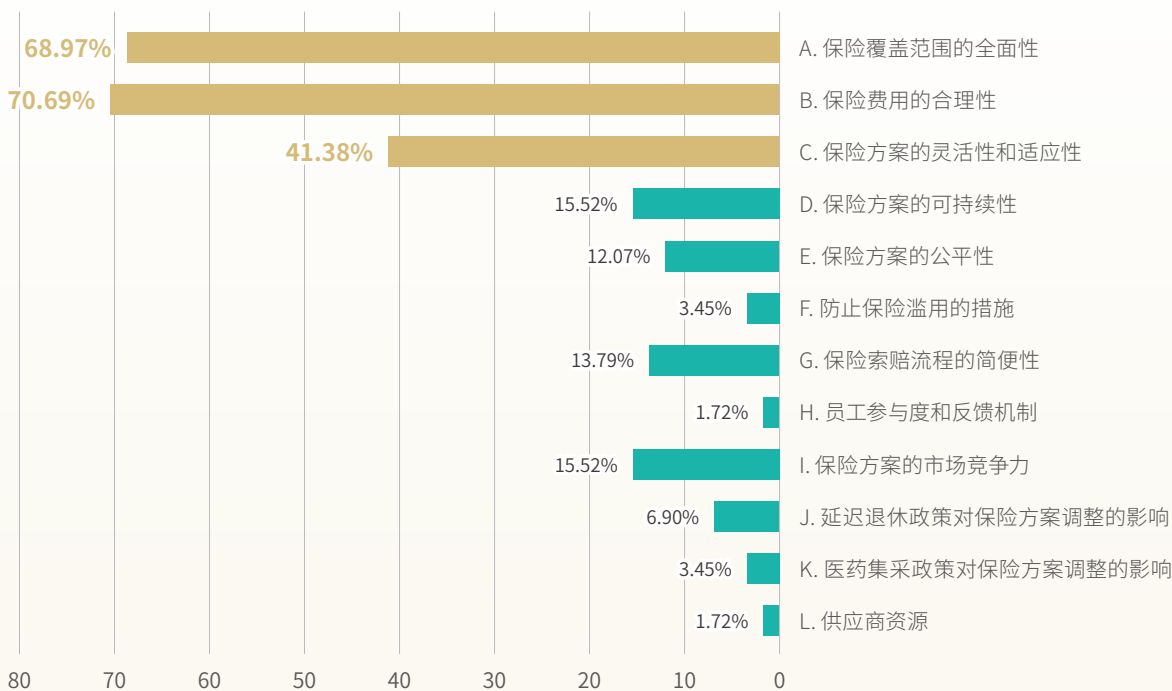
保险福利方案设计

★ 保险方案设计的考量因素：高科技互联网行业保险覆盖范围和灵活性存在一定局限，企业在成本合理的基础上，开始注重保险方案设计的调整

图表 7 您认为企业现有的保险方案是否能够满足员工的实际需求？（N=58）



图表 8 企业在设计保险方案时会考虑哪些因素？（N=58）



● **高科技互联网行业对保险的不满主要集中在覆盖范围全面性和灵活性方面。因此，企业在保险设计时，将成本控制与保障范围全面性并重，并兼顾灵活性考量。**

数据显示，25.86%的企业认为现有保险方案不能满足员工需求，尤其是在保险方案的全面性（60.00%）和灵活性（60.00%）方面，存在一定局限性。

因此，互联网高科技企业在进行保险方案设计时，一方面要控制保险成本（70.69%），平衡成本投入与员工保障；另一方面注重提供“大而全”的保障（68.97%），通过广度覆盖满足员工需求。此外，尽管互联网行业因多元化用工模式，导致保险方案的灵活调整空间受限，但仍有41.38%的企业考虑到员工的需求，注重保险方案灵活性与适应性的提升，以实现人才吸引和保留，应对行业人才流动挑战。

数据表明，在成本约束与员工体验升级的双重挤压下，高科技互联网企业的保险设计正步入深水区——既要对抗医疗通胀带来的预算压力、实现保险全面覆盖，又要回应员工对弹性保障的强烈诉求。

对此，企业应该如何更好的应对挑战，以平衡成本控制与员工需求，实现企业保险福利的优化配置？以下互联网企业的案例或许可以为我们带来一定参考：

企业案例

瓜子二手车

● **保险方案设计的考量要素**

在进行员工保险方案的设计时，成本是瓜子二手车的重点关注要素。从公司经营的角度出发，瓜子二手车更倾向于选择低成本、高保障的保险产品来覆盖员工的需求。

但随着医疗通胀、保费上涨等问题逐渐显现，瓜子二手车会根据市场变化对保险方案的预算进行一定调整，确保成本相对稳定的同时，保险方案能够适应市场环境的变化，保持有效性和竞争力。

那么，针对员工需求与企业成本支出之间

的关系，瓜子二手车会如何平衡呢？

► **需求方重要程度的考量**

对于高管层面的需求（如可覆盖的牙科保障），企业会在续保时优先考虑，并结合市场变化、理赔率等因素进行成本控制和方案调整。

► **员工反馈的考量**

对于普遍性的需求，瓜子二手车会在成本可控的前提下优先考虑优化和改进，以提升员工满意度。

企业案例

微店

● **保险方案设计的考量因素**

► **成本控制**

企业要确保保险方案与公司业务发展相契合。微店在保障员工福利的前提下，合理控制企业成本，避免因保险支出影响公司的业务拓展。

► **风险管理**

企业需全面评估可能面临的各种风险，包括员工因疾病、意外等导致的医疗费用风险、收入中断风险等，并根据风险评估结果，选择合适的保险产品和保障额度，确保在风险发生时，企业能够有效应对，减少对员工和企业的影响。

► **员工需求**

微店的HR团队在日常工作中与员工建立了深厚的信任基础。因此，在挖掘员工诉求时，微店会通过HR的协助与员工进行深入交流，了解员工在保险方面的真实需求，为保险方案的精准优化提供有力依据。

然而，成本支出和员工需求之间的平衡也是企业的重点考量点，对此微店的做法是：

◆ **预算管理**：微店严格遵循预算管理，确保保险方案费用在规划范围内；

◆ **需求优先级**：在精准把握员工需求的基础上，对需求进行优先级排序，最大程度满足员工诉求，实现企业与员工的共赢发展。

► **保险方案的全面性、便捷性以及适用性**

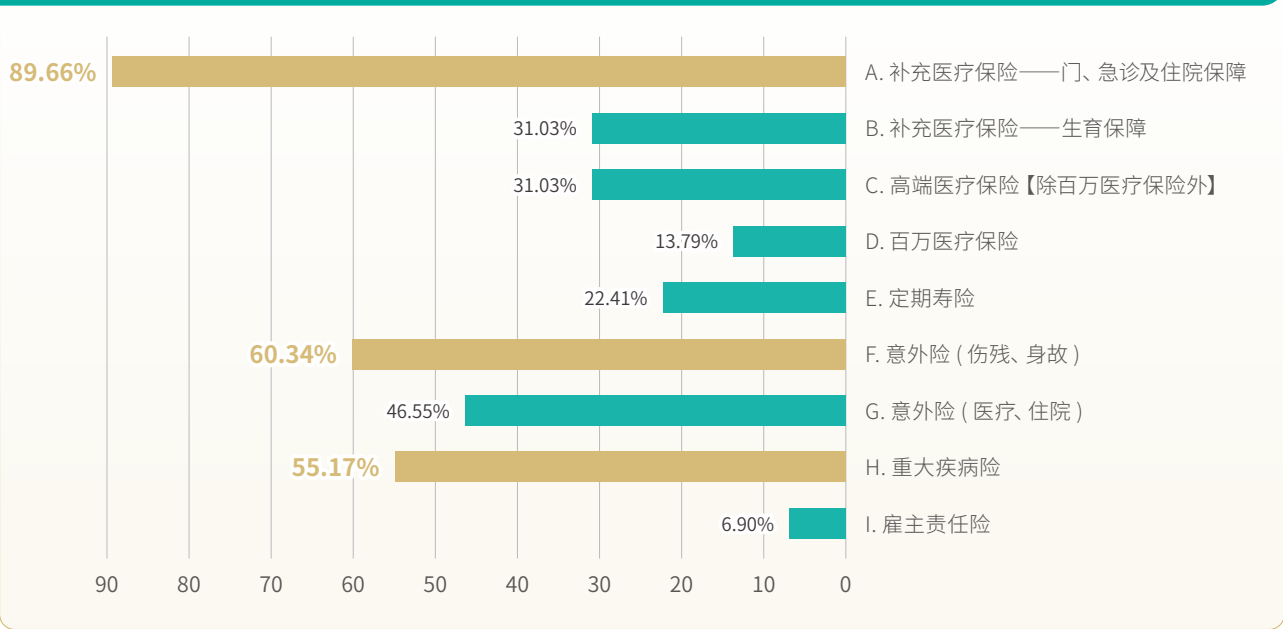
全面性：微店在方案设计时充分考虑不同年龄层和员工群体的差异，确保覆盖范围广泛，满足多样化需求。

便捷性：微店与供应商紧密合作，借助其技术和平台优势，简化员工操作流程。员工可通过APP或供应商平台自行完成报销等操作，提高效率。

适用性：微店定期评估和调整保险方案，确保方案始终契合员工需求和市场变化，保障员工利益。

★ 保险福利方案的选择与调整：相比于风险保障险种的采购，高科技互联网行业更加聚焦员工高频就医需求的满足

图表 9 企业商业保险方案包含 (N=58)



● 高科技互联网行业基于工作强度高、节奏快等特性，普遍重视基础医疗保险以保障高频医疗需求。此外，意外险和重疾险也是企业重点配置险种，在极端情况下为员工及其家庭提供兜底保障。

互联网行业员工年轻化、工作强度大，门诊报销等保障更贴合员工实际需求。因此，近九成企业覆盖基础医疗保障，显示出企业对员工高频、小额医疗需求的关注。此外，为应对潜在的极端风险，60.34%的企业选择通过意外险实现风险对冲。

同时，企业对员工的长期健康风险存在隐性担忧，对重大疾病险的关注度较高（55.17%），但企业更需要的是“防未病”，而不是“治已病”，除了重疾险保障，企业还需要从员工健康干预角度入手，提升员工健康水平。

在基础医疗覆盖逐渐成行业标配的当下，企业如何结合自身实际情况对保险方案进行合理调整，优化资源配置，提高保险使用的效能？微店以自身保险方案调整实践为例，为企业带来一定参考和借鉴价值：

企业案例

微店

● 保险方案的调整

▶ 调整百万医疗额度

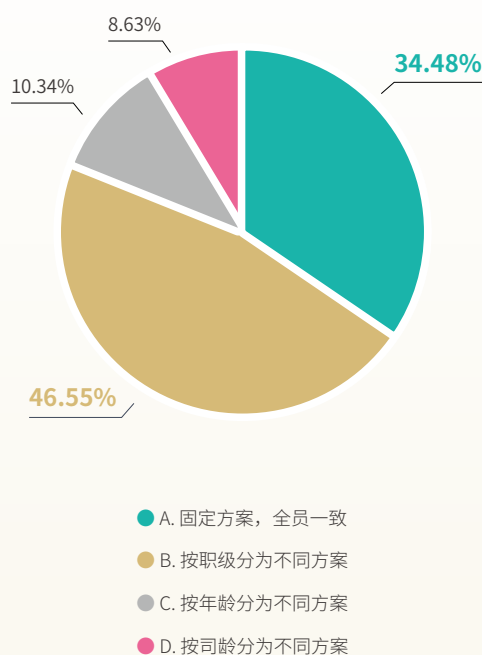
随着医疗费用的不断上涨以及员工对高质量医疗服务需求的增加，微店基于员工日常看病需求的考虑，为员工提供更高的百万医疗额度，为员工提供更充分的医疗保障。

▶ 下调意外险额度

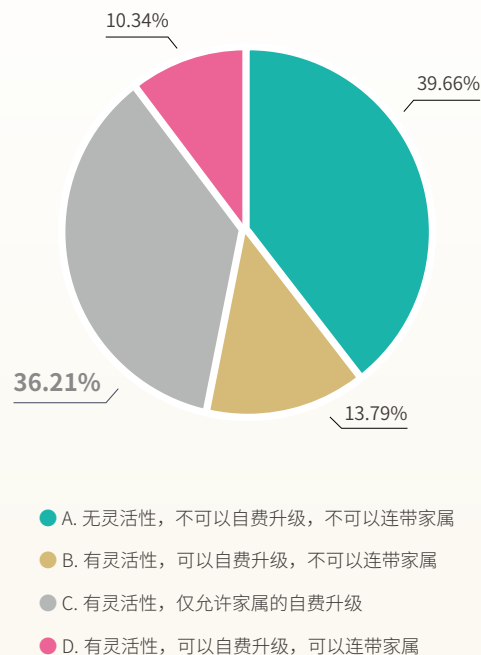
经过数据分析和风险评估，微店发现以往的意外险额度在实际理赔中存在一定的冗余，因此对意外险的额度进行了下调，在不影响员工基本意外保障的前提下，优化了保险方案的资源配置。

★ 保险福利方案的灵活性与个性化配置：高科技互联网行业因扁平化管理特征，将“职级分层”与“固定统一方案”并重，员工个人保险方案的灵活性有待提升

图表 10 企业是否按不同标准分类保险方案？
(N=58)



图表 11 企业商业保险方案灵活性的体现为？
(N=58)



● 高科技互联网行业出于人才激励和管理效率提升的考虑，在方案分类方面，保险配置呈现“职级分层”与“全员固定”并重的特点；在灵活性方面，家属连带为主流灵活模式，员工自主升级却存在一定缺失。

► 在保险方案费分类方面（图表 10）

企业保险方案分类以“职级划分”（46.55%）和“全员统一”（34.48%）为主。其中，职级分类将“职级——福利”挂钩，保险被视作人才的激励。而全员统一的方案则更多出于管理流程简化的目的，强调员工的平等性和整体福利一致性。

► 在灵活性方面（图表 11）

60.34% 的企业保险方案有一定灵活性（选项 A+B+C）。其中，家属连带为主流灵活模式（选项 C+D，46.55%），暴露出互联网高科技行业的高强度工作导致家庭责任外溢的问题，企业希望通过“家庭关怀”缓解员工后顾之忧。

然而，员工的自主升级却存在缺失，仅有 24.13% 的企业允许员工进行自费升级（选项 B+D），反映出互联网高科技行业更倾向控制核心方案，避免因员工选择差异造成管理流程复杂化。

高科技互联网行业基于人才激励、管理效率提升以及应对员工家庭责任外溢等方面的综合考量，在保险方案设计上呈现出“职级分层”与“全员固定”并重的特点，同时在灵活性方面以家属连带为主流模式。

基于上述分析，以下多家企业案例从自身实际出发，为企业如何在保险方案中实现个性化、满足员工及其家属多样化需求方面带来实践分享，期望能够为正在开展保险灵活性优化的企业带来一定思路和启发。

企业案例

瓜子二手车

● 保险方案的个性化和灵活性

除了根据岗位分层设计保险方案以外，瓜子二手车还为员工提供了针对家属的保险福利，且根据员工层级不同，福利的自费情况有所差异。

总监层及以上员工的子女额外保险费用由公司部分覆盖，降低个人支付；对于中层及以下员工，包括白领和一线员工，公司提供平台，让其自行购买家属保险的便利。

企业案例

微店

● 保险方案的灵活性和个性化

微店秉持年轻、开放、以人为本的企业文化，制定保险方案时，首要原则是一视同仁的尽可能包容所有员工的共性诉求，保险方案的主体部分确保覆盖的全面性。对于高管或有特殊需求的员工，公司会提供额外的个性化保险方案供其选择，实现对主体基础方案的补充完善。

此外，在员工家属的覆盖和保险费用支出

方面，微店的做法如下：

▶ 企业付费：覆盖员工及其配偶、子女

微店的保险方案覆盖员工本人、配偶及子女，费用由公司承担，为员工及其家属提供基础健康保障，解决员工的后顾之忧。

▶ 员工自费：满足多样化的家庭需求

微店提供自费窗口，员工可自行选择为父母购买保险。

企业案例

联想

● 保险方案设计的考量因素和个性化设计

联想的人员结构非常多元，按照年龄、地域、人生阶段等划分，每个维度都有很多个需求迥异的员工群体，基于此，员工对于保险的需求差异也非常大。

为了更好地帮助员工为个人和家庭搭建完善的保险保障体系，联想为员工和子女提供了包含人身、意外、医疗、生育、重疾等全面的核​​心保险方案；在此基础上，搭建了自选保险

平台，每年收集员工的保险需求，在市场上甄选方案和价格优异的保险方案，开放给员工自选购买。目前，联想的自选体系覆盖员工个人、子女、配偶和父母，提供的方案涵盖医疗保障和服务升级方案、人身意外升级方案、重疾保障、财产险保障、健康产品（如洁牙卡）等多层次保险计划，此外还提供个人养老金产品、教育金、长期护理险等产品，每年都深受员工的欢迎和好评。

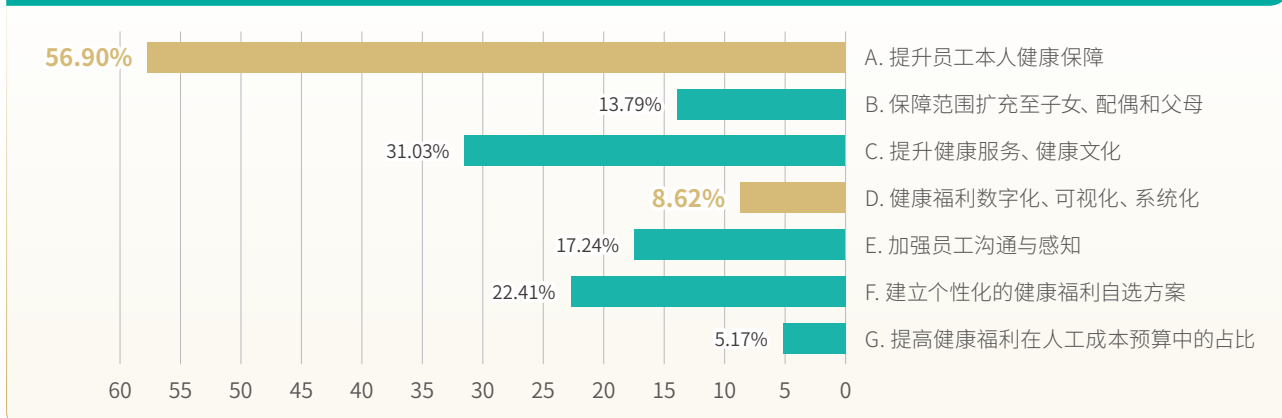
企业保险方案管理

★ 保险方案管理的关注与投入要点：高科技互联网行业聚焦于“落实——评估——优化”的闭环管理，同时以“效率优先”为导向，重视保险理赔的简便性

图表 12 企业在执行保险方案时，最关注哪方面？

选项	排名
A. 落实方案细节和条款	1
B. 监控保险费用支出	5
C. 定期评估方案效果并进行调整和优化	2
D. 提升员工参与和理解度	4
E. 供应商方面的信息对称	7
F. 简化保险理赔流程	3
G. 加强员工保险使用意识培训	6

图表 13 企业的健康福利未来要在哪些方向加强投入？（N=58）



● 高科技互联网企业一方面关注保险方案的落地性、理赔流程简便性及定期优化，实现保险管理效能提升；另一方面，将员工个人健康保障提升作为未来投入核心，提升员工福利水平。

► 企业保险方案执行的关注要点

互联网高科技行业强调高效执行，因此对保险方案的落地性（图表 12，排名第 1）以及理赔流程的简便性（图表 12，排名第 3）要求较高，通过效率提升减少员工时间成本，在服务上快速响应员工需求。此外，保险方案的定期优化（图表 12，排名第 2）也是企业所关注的，通过效果评估对保险方案进行升级迭代，更好实现保险效能。

然而，互联网企业对保费支出的监控排名较为靠后（排名第 5）。并非企业不重视成本，而是在保险方案设计前期已对保费进行合理规划（图表 8，B 选项），因此执行过程中的保费监控并非企业首要目标。

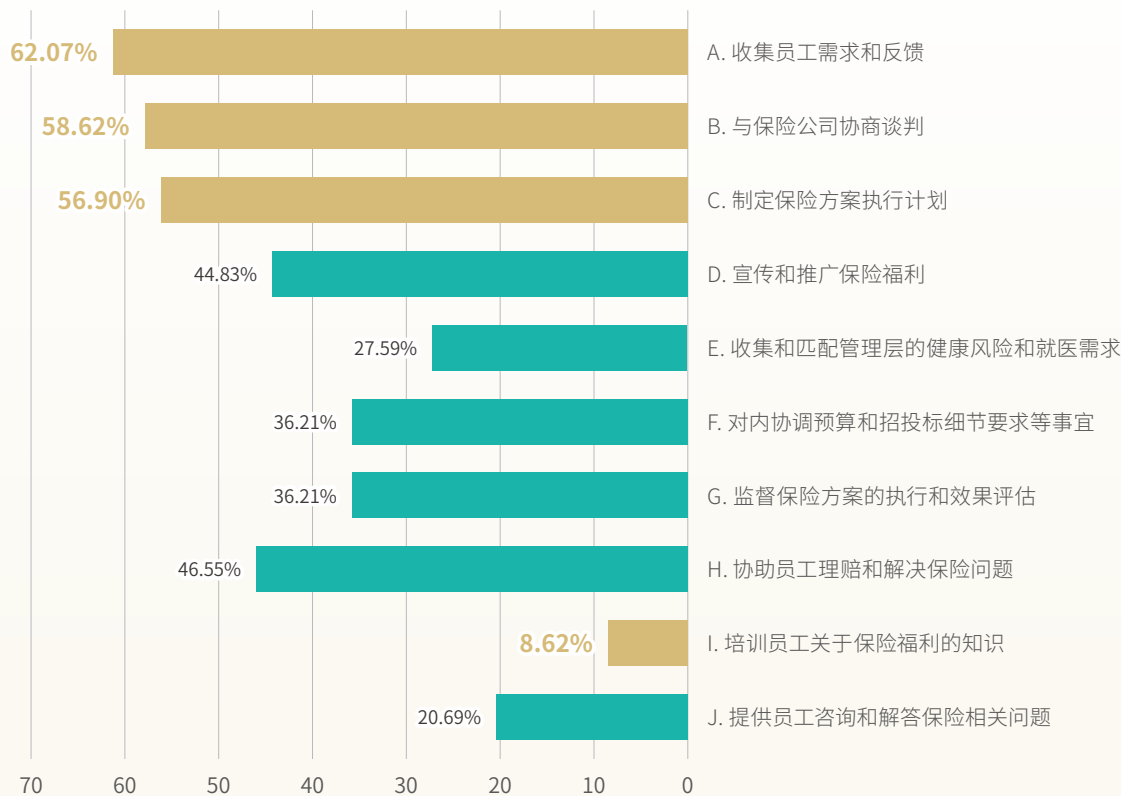
► 企业未来投入重点

员工个人健康保障的提升毋庸置疑，是企业的核心重点（56.90%）。但作为互联网高科技行业，对数字化投入的占比却较低（8.62%），这可能是由于互联网高科技行业本身在数字化方面具有先天优势，企业已经具备较为完善的数字化管理系统，因此显性投入较低。

结合数据分析结果，高科技互联网企业在保险方案落地执行的过程中，以确保保险方案落地为核心，同时重点关注理赔流程简便性，以提升服务水平和管理效率。此外，企业还重视保险方案的定期优化，以确保保险迭代满足员工需求、适应企业发展模式。

★ HR 的角色与分工：高科技互联网行业 HR 的职责聚焦“需求匹配 + 高效协商”，驱动保险的有效配置

图表 14 作为企业 HR，您在保险方案设计中扮演哪些角色？（N=58）



● 面对高科技互联网行业员工的多样化保险需求，企业 HR 以需求收集为主导，兼顾供应商协商与方案制定，确保保险方案的合理、有效。

互联网行业 HR 注重需求收集（62.07%），基于员工反馈与保险公司协商（58.62%），制定和调整保险方案（56.90%），以满足员工期望。

然而，由于部分企业过分追求执行效率，将资源集中于方案落地，从而忽视员工对保险条款的理解（8.62%），保险知识教育培训上的缺失可能会导致资源的隐形浪费。

HR 在保险方案设计中扮演着从需求调研到方案制定、执行、宣传及问题解决的全方位角色，是保险福利体系有效运作的关键推动者。下面，我们将结合定量数据分析，从企业实践出发，明确 HR 在保险方案管理流程中所扮演的角色和承担的责任，为企业资源优化配置、提升保险管理效能提供一定参考。

企业案例

瓜子二手车

● HR 在保险管理过程中所扮演的角色

▶ 方案设计与优化

HR 需要深入分析员工需求，满足不同员工群体的需求；其次，HR 还需要持续评估和优化保险方案，根据市场变化、员工反馈等状况进行调整。

▶ 供应商管理与沟通

HR 需要和保险供应商保持密切沟通，

评估保险供应商，确保其提供的产品和服务符合企业需求，随时协调保险实施过程中遇到的问题。

▶ 反馈收集与问题解决

HR 通过多种渠道收集员工对保险福利的反馈，包括非正式的反馈和正式的满意度调查，及时发现保险方案中的问题，与供应商共同找出原因并提供解决方案。

企业案例

微店

● HR 在保险管理过程中的角色

▶ 供应商管理与市场调研阶段

HR 会周期性地对供应商从性价比、服务和风险三个维度进行评估，选择合适的供应商。

除了供应商提供的市场信息，微店 HR 还会关注市场上的保险动态，为保险方案优化和调整提供参考。

▶ 方案设计与规划阶段

HR 通过多种方式挖掘员工的真实诉求，并结合企业战略要求，综合考虑保险产品的种类、保障范围、费用结构等，设

计出既合规又可持续的保险方案。

▶ 方案实施阶段

HR 通过推送链接、视频等方式，让员工能够快速获取保险方案的相关信息。同时，HR 会及时收集员工对保险方案的反馈，协调解决员工在使用过程中遇到的问题。

▶ 效果评估与优化阶段

HR 通过收集员工满意度反馈等方式，了解保险方案的实际运行情况，并根据评估结果推动方案的优化和改进。

★ 数字化平台与保险数据分析：高科技互联网行业重视数字化平台的功能完善性，以实现保险管理的方案迭代和效率提升

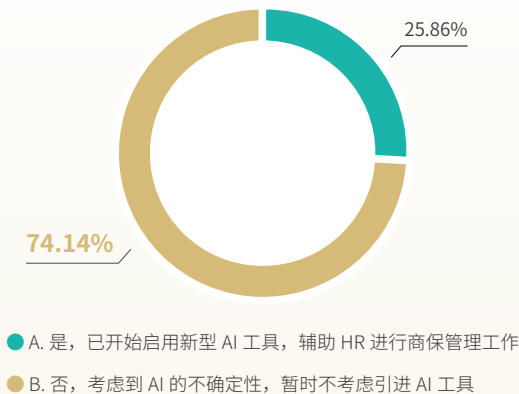
图表 15 您认为在数字化手段方面，线上平台应该具备哪些功能以更好地支持保险方案的落地管理？（N=58）

功能描述	占比
A. 保险管理赋能：如在线投保、保全、管理功能、灵活支付，分期缴费、一体化对接，连接人力资源管理系统和员工 OA 系统	74.14%
B. 员工健康管理：在线问诊、配药等功能	55.17%
C. 理赔体验提升：急速理赔、小额快赔服务	63.79%

70

STABILIZING THE FOUNDATION AND BREAKING NEW GROUND -
DESIGNING AND MANAGING CORPORATE EMPLOYEE INSURANCE IN 2025

图表 16 企业是否考虑使用 AI 替代部分 HR 保险运营、管理职能？（N=58）



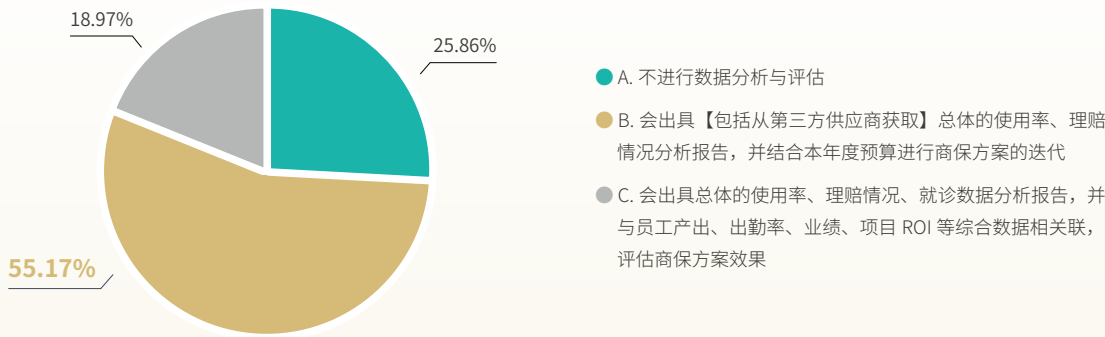
企业在保险管理方面对数字化功能有明确需求。

除了保险一体化平台的全流程赋能(74.14%)以外,企业还对在线问诊、配药功能(55.17%)以及提升理赔体验(63.79%)提出要求,希望线上平台能够实现高效的保险管理和良好的员工体验。

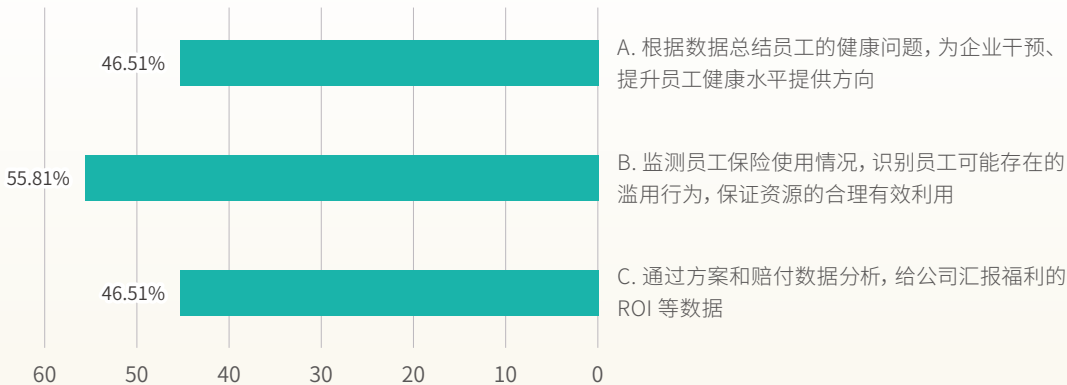
然而,在 AI 工具赋能保险运营方面,尽管互联网高科技行业为技术先锋,但在该领域仍然趋于保守。这可能是由于现有数字化工具已经基本满足保险管理需求,并且 AI 工具在风险管控、数据隐私等方面仍然存在不确定性。

数据显示,企业普遍对保险管理数字化提出要求,期望通过数字一体化平台,实现保险“投保 - 理赔”全流程赋能。而数字化平台除了提供保险相关服务,也是企业收集保险数据、优化保险福利的渠道之一。那么,企业是如何在保险数字化基础上,深度挖掘并使用保险数据的呢?下面我们从定量数据分析的角度,结合企业定性案例,为企业如何更好地利用数据,驱动保险管理的优化提供参考和建议。

图表 17 企业是否会针对商保理赔数据进行分析与效果评估？（N=58）



图表 18 企业如何利用保险理赔数据？（N=43）



- **企业在商保理赔数据的应用上，既注重基础的健康问题总结和滥用行为监测，也积极利用数据进行效益评估和方案优化，以适应行业的快速发展和竞争需求，充分发挥数据在保险管理中的作用。**

55.17% 的企业聚焦使用率、理赔金额等基础指标，结合预算进行方案迭代，这一模式本质是成本控制驱动，但忽视了保险对员工健康、生产力的长期影响。仅少数企业将理赔数据与员工产出、出勤率等业务指标关联（18.97%），挖掘保险隐形价值，实现效益最大化。

针对保险理赔数据的分析结果，监测滥用行为成核心用途（55.81%），确保资源的合理利用。同时，部分企业也基于理赔数据识别员工健康问题（46.51%），甚至是通过 ROI 数据，验证保险福利投入的合理性和有效性。

高科技互联网行业在保险数据分析上以成本监控为主要目的，却弱化了数据的深度价值挖掘。企业需要突破保险数据工具性局限，将保险从基础福利支出升级为生产力驱动引擎，赋能企业可持续发展。

综上所述，保险数据分析有一定的必要性。然而，企业如何将数字化运营与保险数据分析进行融合，实现保险管理流程优化呢？以下企业案例从自身运营管理实践出发，为企业从数字化运营管理到保险数据分析，提供不同程度的实践参考：

企业案例

瓜子二手车

- **员工保险的数字化运营和管理**

瓜子二手车在整合保险供应商的规则和理赔标准等信息的基础上，开发了自动问答系

统“呱小蜜”，引导员工填写单据、上传资料，完成理赔流程，提高员工理赔的效率和便捷性。

企业案例

微店

- **保险理赔数据的分析及应用**

微店通过对保险产品的使用频率、理赔额度等关键信息的分析，对保险方案进行相应调整优化，实现保险方案的持续优化和员工健康的精准关怀。

- ▶ **健康项目的优化与个性化定制**

理赔数据为微店优化年度体检方案和其他健康项目提供一定依据和支持。当数据显示员工在某一类疾病上的报销频率较高时，公司会在年度体检方案中增加与该

类疾病相关的检查项目，做到早发现、早预防、早治疗，帮助员工更好地管理自身健康。

- ▶ **员工健康关怀与沟通**

理赔数据分析结果会及时反馈给 HR，以便他们在日常与员工的沟通中提供更有针对性的关怀和支持。帮助员工提升健康的同时，还能增强员工对公司的归属感和忠诚度。

企业案例

联想

- **理赔数据分析**

在理赔数据分析方面，联想将理赔数据按年龄、部门、疾病类型细分，识别高理赔群体（如中年员工慢性病多）或高发项目（如门诊/住院）。根据数据分析的结果，来制定不同的优化方案。此外也会和员工流失率、请假情况、员工敬业度调查等数据进行综合分析，以全面了解员工的身心健康状况。此外，联想也会定期进行理赔审计，针对个别保险过度使用或滥用的员工，联想倾向于与相关员工进行沟通，

充分了解员工的需求和背后的具体原因，帮助员工解决问题。

- **保险的数字化管理**

联想搭建了专业的自选保险平台，员工可以根据自己的需求，在每年的自选开放窗口期登录自选平台进行选择和购买，同时也与内部 HROA 系统打通，在员工提交购买、后端审核完毕之后，可直接在次月的工资中扣除相应的保费，简单便捷。

▶ 针对高科技互联网行业的保险规划与管理，保险极客有话要说

综合上述高科技互联网行业在保险方案设计与管理方面的分析，行业以效率为导向、重视技术创新和保险流程优化，通过轻量化操作实现保险的有效利用。对此，企业应该如何开展保险方案的设计和管理，以高效实现保险“投保——理赔”全流程的落地？保险极客专家提出以下建议，为企业提供参考。

专家洞察 杨森：保险极客业务服务中心负责人，大健康战略咨询专家，企业福利高级规划师

● 结合高科技互联网行业的特性，保险极客的建议与解决方案

▶ 成本控制

高科技互联网行业更为关注预算的稳定性和长期性。保险极客在与企业的前期协商过程中，帮助企业充分了解长期合作中保险支出的浮动情况，避免因保费大幅上涨而影响企业保险的持续性。

▶ 员工需求满足

高科技互联网行业员工以高学历人群为主，且行业工作节奏快，员工工作压力大，企业需要结合行业特性设计“即时响应型”保障方案。例如，结合历史数据分析，针对员工群体高发的疾病，可以配置 24 小时线上问诊与弹性理赔服务。

▶ 福利优化要有据可依

保险极客拥有行业领先的大数据运用和分析能力，通过智能化模型的构建，可把人员、行为、场景等因素联结在一起，形成洞察企业健康风险的综合视角，让企业健康管理有据可依。

理赔数据报告：可帮助企业精准预测理赔趋势，及时发现理赔异常情况，有助于 HR 更加合理的规划员工福利，有针对性地制定健康管理措施。

企业健康报告：不仅能够整合多种健康相关信息，让 HR 全方位掌握企业健康状况，还可精准对标行业优质健康福利方案，构建出有竞争力的福利体系。

▶ 保险方案的灵活性设计

高科技互联网行业管理方式相对扁平化，保险方案灵活性很难满足员工的差异化需求。对此，保险极客建议企业在固定统一方案的基础上，允许员工进行个性化方案升级，如增加特定疾病的保障额度、扩展保险责任等。

▶ 保险方案的运营

高科技互联网行业以“效率第一”为导向，保险极客针对该类行业的运营方案以关注员工常见问题并及时解答为主，并如针对不同地区的提供相应的就诊攻略、医院推荐等，通过个性化的运营服务，提升员工的保险体验。

企业健康诊断

赔付预测

数智化模型助力方案优化



通过数智化手段包含特征分析、模型建立、模拟赔付等，分析商保方案潜在风险，帮助企业未雨绸缪提前采取调整措施优化，从而制定更合理的福利保障方案。

企业健康数据报告

数据驱动智能决策



多发疾病排行榜

福利水平对标

在保员工分析

重大疾病预警

理赔服务报告

汇报有依有据



理赔服务总览

员工满意度

案件赔付情况

客服服务

标杆数据

图表 1 企业所处的行业为 (N=261)

选项	排名
互联网行业	
A. 电子商务	6.32%
B. 互联网金融	5.17%
C. 人工智能 / 大数据	3.45%
D. 信息技术	6.32%
E. 互联网与游戏业	6.32%
智能制造	
F. 智能汽车及零部件	13.79%
G. 机械智能制造	10.34%
H. 半导体	1.72%
I. 能源动力	4.02%
其他行业	
J. 消费品【含快消与耐消】	6.90%
K. 生命科学【如生物工程, 医药, 医疗器械等】	4.60%
L. 化工与石化	0.58%
M. 运输及物流	0.58%
N. 建筑建材	1.15%
O. 房地产	1.15%
P. 造纸, 包装及森林业	1.72%
Q. 环境科学	3.45%
R. 专业性服务【如法律, 酒店, 广告, 咨询, 教育, 旅游等】	5.75%
S. 多样化生产	9.20%
T. 电子电气	2.30%
U. 其他	5.17%

图表 2 企业在中国大陆的员工数量 (N=261)

选项	排名
A.100 人以下	14.94%
B.100 到 499 人	20.12%
C.500 到 999 人	14.94%
D.1,000 到 2,499 人	21.26%
E.2,500 到 4,999 人	6.90%
F.5,000 到 9,999 人	6.90%
G.10,000 人及以上	14.94%

图表 3 企业所有权性质 (N=261)

选项	排名
A. 外商独资	38.51%
B. 中外合资【总部是否在中国大陆】	10.92%
C. 国有企业	6.32%
D. 中国私营及民营企业	41.38%
E. 其他	2.87%

图表 4 企业的员工构成类型 (N=261)

选项	排名
A. 技术研发人才	74.14%
B. 智能制造人才	32.76%
C. 生产制造蓝领	41.95%
D. 营销销售人员	60.92%
E. 办公室运营人才	72.41%

专家洞察



杨森

业务服务中心负责人, 大健康战略
咨询专家, 企业福利高级规划师
保险极客

保险极客——专家洞察

● 保险在企业健康管理中的定位

▶ 企业视角

一方面, 企业在用工过程中需承担对员工从基础劳动保障到健康风险管理的法定责任和义务, 需要保险作为风险抵御工具, 为企业的可持续发展提供一定保障。

另一方面, 核心人才的健康直接关系到企业可持续发展能力。鉴于职场环境中不可避免的疾病风险, 保险通过快速理赔通道和优质医疗资源对接, 可助力员工高效解决健康问题, 进而维护企业人力资本的稳定性。

▶ 员工视角

从员工角度出发, 长期的工作压力(如 KPI 导致的焦虑等)对健康可能造成一定程度的损耗。而保险可以帮助员工应对职场中难以避免的健康挑战、抵御潜在的健康风险。

● 企业未开展商业保险的原因

▶ 成本制约

受疫情和经济下行的影响, 外部环境波动性较大, 企业经营压力加大。在此背景下, 企业对于福利支出, 尤其是商业保险福利等法定福利外的支出态度较为谨慎。

▶ 认知壁垒

保险的采购需要一定的专业知识门槛, 而 HR 的职责主要集中在招聘、培训、薪酬等方面, 对于保险专业知识相对缺乏,

从而造成一定程度的决策阻碍。

对此, 保险极客以倾听 HR 的需求和预期为主, 进行相应方案的提供, 规避专业术语可能造成的理解偏差。

● 打造高效能福利, 实现同样的价格, 方案更优

在降本增效大环境下, 企业商保如何实现“体验与成本平衡”已成为人力资源管理的重要课题。保险极客已累计服务超万家企业, 基于丰富的服务经验, 我们发现 HR 在商保管理过程中, 常面临以下痛点:

▶ 高投入低效能, 福利资源严重浪费

企业福利供给与员工真实医疗场景出现结构性错配, 部分企业健康福利使用率常年低于 30%。不仅员工实际健康需求无法满足, 而且造成严重的福利浪费。

▶ 医院选择受限, 报销拒赔

企业方案将特需门诊、社区医院排除在覆盖范围外, 员工就医自由受限。商保方案对社保外用药设置报销壁垒, 导致员工面临高额自费压力, 甚至引发大量理赔争议。

▶ 高管还用员工普通方案, 限制多、体验差

不少公司高管有私立医院、国际部就诊习惯, 但很多服务商的商保方案无法实现“职级分层”, 忽视高管个性化健康需求。低效就医消耗了高管宝贵的时间, 间接制约其为公司创造更多价值。

▶ 商保续费连年攀升

受人口老龄化速度日益加快等影响，国内的医疗通胀率居高不下，医疗费用不断上涨。同时，商保福利成本和上一年员工理赔率呈正相关，少数人不合理的报销行为，拉高了公司整体理赔率，导致商保成本大幅增加，年年如此陷入恶性循环。

针对以上，保险极客基于 10 多年的积累和技术创新能够做到：商保同样的价格，方案最优。从根本上解决了以上客户遇到的典型问题与痛点，真正实现了员工体验与企业成本的平衡。

► **福利惠及全员，员工使用率高达 100%**

在为员工提供“基础健康保障”的同时，支持员工“个性化定制健康服务”，如体检、中医理疗、药店购药等均可满足，

实现福利按需分配，员工福利使用率与企业福利效能大幅提升。

► **就医理赔不受限，福利畅享无忧**

特需门诊、社区医院可覆盖，体检、药房购药、社保外用药（包含原研药）等就医中产生的个人自付医疗费用均可报销，实现“三无”（无免责、无免赔、无自负）畅享极赔服务。

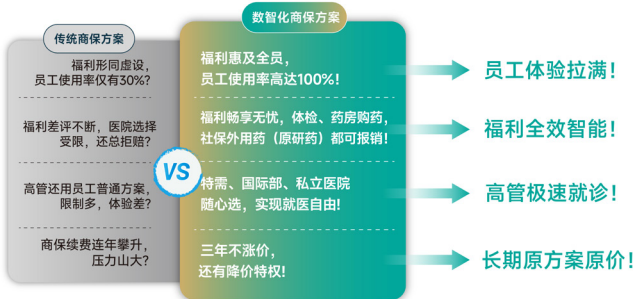
► **高管实现就医自由，极速就诊**

特需、国际部、私立医院随心选；知名专家随时预约，就诊无需等待。

► **商保三年不涨价，还有降价特权**

通过理赔次数、免赔额和赔付比例等灵活搭配，可在保证正常的理赔行为不受影响的同时，兼顾体验与成本，让商保成本长期稳定可控。

同样的价格，方案最优



创新型保障方案，满足多元化健康需求

政策鼓励购买商业健康保险

聚焦员工基础保障，通过理赔次数、免赔额和赔付比例等灵活搭配，保证正常的理赔行为不受影响的同时，让商保成本更加可控。

个性化健康管理保障

体检、药房购药及门（急）诊就医中产生的个人自付医疗费用均可实现报销。员工可自由选择多元化的健康福利，福利覆盖度大幅提升，助力企业福利发挥最大效能。

保障责任	保障额度	次数	免赔额	赔付比例
补充医疗保障	20,000	1-3次	50元/次	90%
		4-8次	100元/次	70%
		9次及以上	200元/次	50%
健康管理保障	500	不限	0	100%
	1、承担【体检】、【药房购药】产生的医疗费用，以及门（急）诊就医中产生的无法按照门（急）诊责任一约定进行赔付的个人自付药品 2、费用承担【（急）诊就医中产生的无法按照门（急）诊责任一约定进行赔付的个人自付医疗费用			

● 企业保险方案设计的灵活性

▶ 企业员工情况的综合考量

在与企业 HR 沟通保险方案时，除了方案的责任、保额、价格等，保险极客还会深入了解企业员工的疾病矩阵、员工分布地区、社保所在地、就医环境、实际身体状况以及企业的平均年龄等诸多要素。在多维度综合考量的基础上，形成一套灵活且贴合企业实际需求的动态方案。

▶ 保险方案的保障性侧重

在保险方案选择上，保险极客协助企业 HR 明确自身需求，选择保险方案的侧重，围绕企业需求展开保险方案地搭建。

◆ 门诊责任——高频低风险

门诊责任是员工日常就医的重要保障，主要覆盖发烧、感冒、腹泻等常见疾病的诊疗费用，虽然治疗费用相对较低，但发生频率较高，与员工的日常工作和生活质量密切相关。

如果企业以加强门诊责任保障为主，保险极客可以精心打造门诊全套服务，确保员工在就医时能够享受到便捷、高效的报理赔服务。

◆ 风险责任——低频高风险

风险责任是保障员工在面临重大疾病、交通事故、意外伤害等极端情况时的重要支持，虽然发生频率较低，但一旦发生，可能会给员工及其家庭带来巨大的经济压力。

如果企业以风险责任保障为核心，保险极客可以通过保额的适当调整，为员工提供更强大的支持，缓解员工及其家庭的经济压力，同时帮助员工获得更优质的医疗资源。

◆ 门诊责任与风险责任并重

保险极客通过保险方案深度和广度的平衡，在成本可控的基础上，帮助企业实现门诊责任与风险责任的兼顾。

✓ 保障广度

保障广度是指人均保障责任数量，代表着风险覆盖程度。从

企业角度来看，保障广度也是企业人性化关怀的充分体现。从员工角度来看，保障广度越全面，越能增强个人及其家庭的风险抵抗能力。

即无论员工遭遇何种意外或健康风险，保险极客均设有相应的责任条款来进行赔付，确保其能在不同情境下获得必要的保障。

✓ 保障深度

保障深度是指人均保额。在门诊和风险保障的平衡上，考虑员工遭遇意外或重大疾病的情况相对较少，因此单笔赔付金额一般较高；而门诊的就医频率相对较高，单笔赔付金额则相对较低。

▶ 保险方案的分类

保险极客建议企业根据员工的司龄或职级等进行保险方案的分层，利用商业保险福利赋能企业“增效”，将其与员工的工作动力和绩效等指标关联起来，形成正向激励机制，以鼓励员工的长期留存、积极晋升等。

● 数字化平台赋能

保险极客依托科技创新与 AI 能力驱动，率先提出了“全流程 数智化”的理念，将数字化技术广泛应用到了商保询价、承保、保全、理赔、审核等各个环节，可实现商保的全流程数智化提效，同时还提供包含体检、在线问诊、药房购药、企业小药箱等“员工个性化的健康福利”。

▶ 个性化平台打造

保险极客能够与企业内部系统实现无缝对接，员工无需额外登录，即可在内部平台上便捷访问，实现在线问诊、报销等操作。

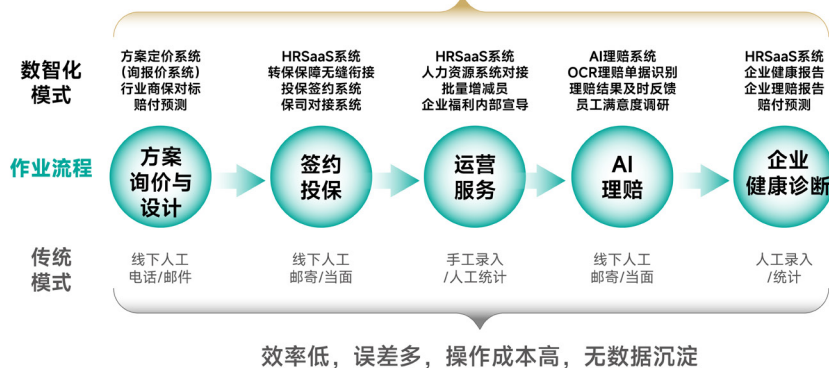
▶ AI 赋能

保险极客充分利用 AI 技术，为企业和员工提供更智能、个性化的保险服务：

例如，当员工出现健康问题时，可以向平台进行相关咨询，平台将结合员工历史

商保全流程数智化，大幅降本增效

效率高，时效快，误差少，体验好



就医数据、周边医院信息（包括距离、治愈情况等），为员工推荐最适合的医院、医生和治疗方法，并预测平均支出费用及报销概率，帮助员工做出更明智的医疗决策。

企业在保险管理的过程中，对理赔流程便捷性的关注度显著降低，保险极客如何解读？

随着供应商服务水平的提升和医疗改革的持续推进，保险理赔流程不断优化，其便捷性已不再是企业的核心关注点。

一方面，尽管不同医院在就诊流程及提供的发票、单据等方面存在差异，但保险极客针对

对特定地区的案件对系统进行相应改造，因单据差异导致的拒赔现象大幅减少，降低了企业对理赔流程的不满。保险极客利用先进的技术能力可实现智能 AI 秒赔，简化理赔流程。员工一键上传就医单据，平台能智能识别、支持自动理赔，极大提高了赔付的准确性和时效性，最快秒级到账。

另一方面，医疗改革的相关措施推进对医疗流程产生了显著影响。患者在就诊过程中，从挂号、签到、就诊、检查到拿药，整个流程无需纸质票据，仅凭医保卡即可完成，也使得理赔流程得到很大程度的优化。

智能理赔服务

采用CV和NLP技术，实现理赔智能化升级



- 智能分类** 自动分类上传的资料，实时提示影像资料是否缺失
- 智能识别** 支持理赔资料的结构化识别，自动完成票面要素提取及录入实现理赔结果“秒级”返回。
- 极速赔付** 资料齐全最快“秒级”到账
- 即时反馈** 理赔结果一目了然，员工满意度调研

● 针对高发疾病理赔对续保工作的影响，保险极客有何建议？

以以一万人体量的企业为例，年度患重疾的概率约为 3%。这种情况下，企业在续保时可能需要面对保费上涨的压力。

对此，保险极客与企业充分沟通，共同商讨可持续发展的续保方案，利用技术手段，通过风控方案、平衡广度和深度等方式，帮助企业平衡风险与成本支出，以应对高发疾病理赔带来的影响。

● 保险方案落地执行中的挑战解决

▶ 员工对赔付操作不了解——简化操作流程

为了解决操作复杂性带来的挑战，极客通过“一键上传”功能，允许员工将所有就医相关的单据拍照上传，系统性信息识别，大大降低操作难度。

▶ 保险理赔范围不明确——方案解读

保险极客在与企业确定保险方案预期后，会主动向企业详细讲解方案，使得企业提前明确在哪些情况下可能会出现拒赔或少赔的情形，以便企业再次评估方案与企业的适配性。

● 结合智能制造行业的特性，保险极客的建议与解决方案

▶ 成本控制

智能制造行业员工数量多、员工需求差异化明显，因此企业在考虑商业保险项目预算时，应根据自身规模与实际需求进行合理规划，同时预留一定比例的动态资金用于应对可能的风险波动。

▶ 保险方案侧重

智能制造行业应针对不同工种的风险差异，定制特定的商业保险解决方案。例如，工厂蓝领员工的工作环境特殊，面临较高的意外风险，如磕伤、碰伤等，应重点考虑风险承保能力，优先考虑团体意外险与雇主责任险。

▶ 保险灵活性设计

在方案设计上，保险极客与 HR 充分协商，提供尽可能完善的保障。同时，为满足员工的差异化需求，保险极客建议企业在固定方案的基础上，允许员工根据自身需求进行方案升级。以年龄为例，年龄较大的员工可以增加重疾险保额，年轻员工则可以选择适合自己的附加险，以满足不同年龄段员工的需求。

▶ 保险福利宣贯

智能制造行业员工数量庞大，个体认知水平参差不齐，为确保保险的有效利用，保险极客借助一体化智能平台，进行

极客+保障自选升级，覆盖家属延伸福利价值

员工保障自选升级

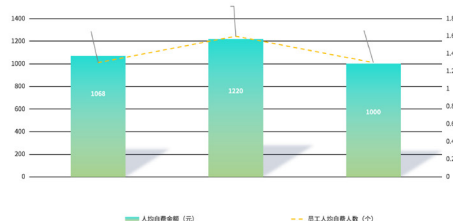
- 员工所处的人生阶段不同，保障需求随着年龄、家庭状况和收入情况不断变化，传统“大锅饭”式福利已经很难满足需求。
- 极客+员工保障自主升级，可在企业提供的标准方案基础上，根据自身需求升级保障，满足个性化需求，实现员工商保福利“千人千面”。



商保福利覆盖家属

- 员工商保福利覆盖家属，既能增强其家庭抗风险能力，也展现企业“大家”关爱员工“小家”的情怀，对提升人才忠诚度有正向促进作用。
- 当人生阶段不断向前，家庭保障需求也会持续增长。根据保险极客2021年数据显示，80后员工人均自费人数为1.6个，是为家属购买保障的中坚力量！

不同代际下员工自费金额和人数特点



保险方案的通知与宣传，及时通过海报、宣传文档等方式进行针对性宣传，提升员工对保险方案的认知度与参与度。在培训过程中，保险极客重点收集员工关注的TOP10问题并提供解决方案。

● 结合高科技互联网行业的特性，保险极客的建议与解决方案

► 成本控制

高科技互联网行业更为关注预算的稳定性和长期性。保险极客在与企业的前期协商过程中，帮助企业充分了解长期合作中保险支出的浮动情况，避免因保费大幅上涨而影响企业保险的持续性。

► 员工需求满足

高科技互联网行业员工以高学历人群为主，且行业工作节奏快，员工工作压力大，企业需要结合行业特性设计“即时响应型”保障方案。例如，结合历史数据分析，针对员工群体高发的疾病，可以配置24小时线上问诊与弹性理赔服务。

► 福利优化要有据可依

保险极客拥有行业领先的大数据运用和分析能力，通过智能化模型的构建，可把人员、行为、场景等因素联结在一起，

形成洞察企业健康风险的综合视角，让企业健康管理有据可依。

理赔数据报告：可帮助企业精准预测理赔趋势，及时发现理赔异常情况，有助于HR更加合理的规划员工福利，有针对性地制定健康管理措施。

企业健康报告：不仅能够整合多种健康相关信息，让HR全方位掌握企业健康状况，还可精准对标行业优质健康福利方案，构建出有竞争力的福利体系。

► 保险方案的灵活性设计

高科技互联网行业管理方式相对扁平化，保险方案灵活性很难满足员工的差异化需求。对此，保险极客建议企业在固定统一方案的基础上，允许员工进行个性化方案升级，如增加特定疾病的保障额度、扩展保险责任等。

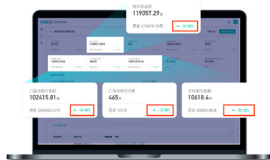
► 保险方案的运营

高科技互联网行业以“效率第一”为导向，保险极客针对该类行业的运营方案以关注员工常见问题并及时解答为主，并如针对不同地区的提供相应的就诊攻略、医院推荐等，通过个性化的运营服务，提升员工的保险体验。

企业健康诊断

赔付预测

数智化模型助力方案优化



通过数智化手段包含特征分析、模型建立、模拟赔付等，分析商保方案潜在风险，帮助企业未雨绸缪提前采取调整措施优化，从而制定更合理的福利保障方案。

企业健康数据报告

数据驱动智能决策



多发疾病排行榜
在保员工分析
福利水平对标
重大疾病预警

理赔服务报告

汇报有依有据



理赔服务总览
案件赔付情况
员工满意度
客服服务

专家洞察



洪亮

人力资源总监
某新能源头部企业

宁德时代——企业员工保险的设计与管理

● 企业整体健康福利方案

企业应该对员工的健康与福利予以重视。在保险规划上，除法定的五险外，可以额外为员工配置补充医疗保险，并根据员工层级和岗位特性进行差异化设计，体现企业对员工的关怀。

企业在健康福利方面要做到与时俱进，那么，在健康福利的优化调整上，企业可以从哪些方面入手呢？

► 企业健康福利调整的考量

◆ 特定事件后的及时优化

企业会因某些特定事件的发生而增加健康福利，这种被动应对方式具有针对性，但企业应加强风险预警能力，通过数据分析等手段提前识别潜在风险，从而更主动地完善福利。

◆ 人才吸引的驱动

为吸引关键人才，企业可以参考市场情况优化福利，体现对人才的重视度。但是，企业要注意平衡不同地区、不同岗位员工之间的福利公平性，避免产生内部矛盾。

◆ 有效的沟通、审查和反馈机制

通过双向沟通，确保员工充分了解福利内容，并可根据自身需求进行使用；每3-5年对福利方案进行审查，对福利内容进行适当优化调整；在定期审查的基础上，通过反馈机制，及时捕捉员工反馈和市场动态，必要时进行适时调整。

企业不断优化健康管理方案，为员工提供健康福利。从员工视角来看，员工对于健康的认知度普遍不足，导致福利方案的落地效果受到影响。但是，从企业视角出发，企业健康福利

方案的核心目的并非提升员工的健康意识，更重要的是企业自身的风险规避。因此，企业应该以制度规范为主，福利宣贯为辅，推动健康福利方案的有效落地。

◆ 制度规范

企业在福利管理上可以采取强制性措施。例如，将员工体检的到检情况与绩效挂钩或对到检员工进行奖励，强制员工体检。这种强制性规定在保护员工健康的同时，也减轻企业的风险负担，实现企业的风险规避目标。

◆ 福利宣贯

企业可以通过持续的教育和培训，逐步提升员工的健康与安全意识，并针对企业的福利方案进行宣贯和普及，确保员工了解自身享有的福利。

● 员工保险在健康福利中的定位

在企业健康福利管理方案中，员工的健康保障是重中之重，员工保险在健康福利中占据重要地位。保险福利一方面是为了规避企业风险，避免因员工健康问题引发的法律纠纷和经济损失；另一方面，也是对员工的关怀，提升员工满意度和忠诚度。

面对当前经济下行的大背景，企业需要对资源分配进行考量：对于成本压力较大的企业，即使意识到健康福利的重要性，也只能保留必要的保障项目，选择削减一些非核心的福利项目，更多地保险方面进行强化；而对于经营状况良好的企业，在保留基础福利的基础上，还可以增加一些非核心福利，提升员工满意度，同时达到吸引和保留人才的目的。

针对保险方案的选择,企业可以听从保险从业者的建议:哪些保险项目是企业必须配置的,缺乏这些保障可能会使企业面临巨大的潜在风险和损失;一些非核心的保险项目虽然成本不高,但却能为企业带来显著的效益。

● 保险方案的设计和规划

保险方案设计的完善度、对员工的保障度,最终是由企业资源决定的。对于企业而言,在满足员工必要的、核心的需求前提下,可以根据自身经济实力权衡方案的竞争力和附加福利。

▶ 保险方案设计的考量因素

◆ 需求匹配

保险方案要契合企业实际需求,如针对外派或出差的员工,医疗保障需覆盖员工所在城市,避免企业为不同地区员工购买多份保险,造成管理的困难。

◆ 市场竞争力

保险方案需具备市场竞争力,特别是在家属保障方面。在企业竞争激烈的环境下,对家属提供全额保障的保险方案比半数保障的方案更具吸引力,有助于企业吸引和留住人才,树立良好福利形象。

▶ 保险方案的覆盖性和个性化平衡

◆ 全面覆盖性

保险方案的基本要求是要覆盖全体员工,无论员工处于哪个职级或岗位,都应享受到保险福利。

◆ 个性化福利

在全员覆盖的基础上,企业可以根据职级和岗位的重要程度,进行保险方案的差异化设计:

✓ 核心人才

白领员工,尤其是职级较高的核心人才,企业的发展起着关键作用,因此企业应该投入更多资源,提供更全面、更优质的保险福利,保障他们的生活,同时帮助企业留住关键人才。

✓ 蓝领员工

对于蓝领员工,企业应该重点关注其生产作业环境中可能面临的职业病风险,提供针对性的保险保障。

▶ HR 在保险方案设计与规划中扮演的角色

在企业员工保险的设计与规划中,HR

在其中扮演着必不可少的角色,但其主导程度因公司而异:

在部分企业中,出于成本和价格因素的考虑,采购部门在保险方案设计的决策中占据主导地位,HR 则更多负责提供技术支持和需求建议。

而对于竞争力较强的企业而言,首要考虑的是员工的需求满足,因此 HR 在保险方案中发挥主导作用,负责提出具体需求和对比方案。

▶ 对保险过度使用情况的想法和建议

目前保险市场较为成熟,员工对保险的了解和使用也更加理性,员工的过度使用和滥用行为已经有了很大改善。

对于部分员工的过度使用行为,企业可以从以下几方面进行干预:

◆ 保险公司流程优化:

保险公司应该在理赔时具备合理的流程来规避风险,利用其专业风险控制能力和理赔流程,防范保险欺诈和过度使用的情况。

◆ 员工教育:

通过培训和宣传,提高员工对保险的正确认知,避免不必要的使用和浪费。

● 员工保险管理的 ROI 衡量

企业员工保险管理的过程中,投入产出比(ROI)是一个复杂但关键的考量因素。许多企业在投入时会谨慎评估其带来的价值。然而,保险的特殊性在于其效果往往难以直接量化。

保险的作用更多体现在风险防范上,而非直接的经济效益。即便投入了保险,效果也并非绝对,是否发生保险事故具有很大的不确定性。因此,企业在评估保险投入时,不应仅仅从传统的 ROI 角度出发,而应认识到保险的核心价值在于风险防范,从而综合考虑保险的风险管理和保障功能。

● 供应商管理——数智化创新

从企业的视角出发,企业更关注的是保险方案的可理解性和关键信息的清晰呈现。因此,保险供应商在应用 AI 技术时,应确保生成方案的易于理解性。

其次,AI 技术在保险领域的应用更多体现在数据处理和智能推送方面。通过 AI 分析保险理赔数据,可以更精准的实现风险评估和个性化的保险产品推荐。

企业案例



叶宏庆

高级人力资源总监
瓜子二手车

瓜子二手车——员工保险的设计和管理案例分享

● 企业整体健康福利

瓜子二手车在企业整体健康福利上主要包含三个部分,构建企业以健康为核心的福利体系:

▶ 基础健康福利

瓜子二手车每年会为员工提供体检福利,关注员工的健康状况;其次,工会结合员工岗位和工作特性组织活动,提供相应的劳动保障,如送温暖、送清凉等,让员工切实感受企业和工会的关怀、增强员工归属感。

▶ 线上福利平台

瓜子二手车有自己的线上激励平台,通过建言献策、好人好事等活动,激励员工积极参与,积累积分兑换福利产品,通过提供健康相关的产品,帮助员工在工作中更好地管理健康和降低风险。

▶ 丰富的保险平台

根据不同层级员工的需求,设计有差异化的保险方案,满足员工的健康需求。

● 员工保险的定位

瓜子二手车的保险方案根据员工岗位、层级的不同而有所差异。整体而言,保险分为三个层次:

▶ 前线作业人员——保障安全

一线员工保险的主要作用是在传统社保之外提供额外保障,重点防范工作过程中可能出现的风险,避免意外发生。

▶ 中层管理者——补充性和个性化

中层白领员工,保险方案设计着重关注其工作与生活的平衡,例如满足员工的就诊需求等。

▶ 高层管理者——优质体验

由于高层管理者的保险方案成本较高,因此更强调体验性,采用高端保险覆盖日常医疗,让高管在健康和个人医疗层面享受贴心服务。

● 保险方案设计与规划

▶ 保险方案设计的考量要素

在进行员工保险方案的设计时,成本是瓜子二手车的重点关注要素。从公司经营的角度出发,瓜子二手车更倾向于选择低成本、高保障的保险产品来覆盖员工的需求。

但随着医疗通胀、保费上涨等问题逐渐显现,瓜子二手车会根据市场变化对保险方案的预算进行一定调整,确保成本相对稳定的同时,保险方案能够适应市场环境的变化,保持有效性和竞争力。

那么,针对员工需求与企业成本支出之间的关系,瓜子二手车会如何平衡呢?

◆ 需求方重要程度的考量

对于高管层面的需求(如可覆盖的牙科保障),企业会在续保时优先考虑,并结合市场变化、理赔率等因素进行成本控制和方案调整。

◆ 员工反馈的考量

对于普遍性的需求,瓜子二手车会在成本可控的前提下优先考虑优化和改进,以提升员工满意度。

▶ 保险方案的个性化和灵活性

除了根据岗位分层设计保险方案以外,瓜子二手车还为员工提供了针对家属的保险福利,且根据员工层级不同,福利的自费

情况有所差异。

总监层及以上员工的子女额外保险费用由公司部分覆盖,降低个人支付;对于中层及以下员工,包括白领和一线员工,公司提供平台,让其自行购买家属保险的便利。

► 保险方案的调整

瓜子二手车与保险供应商一起,对过去一年保险的市场变化、理赔率、员工反馈等进行分析和讨论,共同商讨下一年度的保险服务调整方案,以确保保险方案能够适应员工的需求和市场环境的变化。

● 企业员工保险管理

► 保险福利宣贯

瓜子二手车利用保险 APP 中的“我的健康”板块,为员工提供疑问解答、保险方案介绍及报销操作指南等。

除此之外,在新员工入职培训时,瓜子二手车会指导员工如何使用和操作 APP 平台进行保险的使用。

► HR 在保险管理过程中所扮演的角色

◆ 方案设计与优化

HR 需要深入分析员工需求,满足不同员工群体的需求;其次,HR 还需要持续评估和优化保险方案,根据市场变化、员工反馈等状况进行调整。

◆ 供应商管理与沟通

HR 需要和保险供应商保持密切沟通,评估保险供应商,确保其提供的产品和服务符合企业需求,随时协调保险实施过程中遇到的问题。

◆ 反馈收集与问题解决

HR 通过多种渠道收集员工对保险福利的反馈,包括非正式的反馈和正式的满意度调查,及时发现保险方案中的问题,与供应商共同找出原因并提供解决方案。

► 员工保险的数字化运营和管理

瓜子二手车在整合保险供应商的规则和理赔标准等信息的基础上,开发了自动问答系统“呱小蜜”,引导员工填写单据、上传资料,完成理赔流程,提高员工理赔的效率和便捷性。

► 保险管理过程中的挑战点

瓜子二手车在保险管理过程中主要面临“采购环节的价值与价格平衡问题”。

采购环节中,其他部门往往更倾向于关注价格,而忽视保险产品的实际保障价值和服务质量,导致保险产品无法满足企业对保险质量和服务的要求,影响员工的保险体验和企业的整体保障水平。

● 供应商管理

► 对供应商的考量

◆ 供应商专业性和服务能力

先级供应商在处理问题时既要有严谨的态度,又要具备灵活应变的能力。

瓜子二手车倾向于供应商能够站在企业和员工的视角思考问题,充分理解员工的需求点,在规则允许的范围内更好的解决问题,为员工提供专业的指导和帮助。

◆ 数智化创新能力

瓜子二手车作为互联网企业,研发了自己的保险平台,因此要求供应商具备通用对接模式,可以与瓜子二手车平台系统实现深度集成,为员工提供流畅的理赔流程。

► 对供应商的期待

◆ 优化理赔流程

先通过引入 AI 技术,简化理赔流程,提高理赔效率和准确性。例如,利用 AI 进行自动化的理赔审核和处理,减少人工干预和错误。

◆ 加强沟通与交互

建立更紧密的沟通渠道,确保理赔信息的及时传递和反馈。保险供应商可以通过 APP 或在线客服提供实时的理赔进度更新,让员工随时了解理赔状态。

◆ 提供前置指引

在理赔前,供应商可以向员工清晰地传达理赔流程、所需材料、处理时间和联系方式等信息,通过透明的流程减少员工的疑惑和焦虑,提升员工满意度。

◆ 个性化服务

根据员工的具体需求和情况,提供个性化的理赔服务。例如,针对复杂的理赔案件,安排专业的理赔顾问进行一对一的指导和支

企业案例



沈媛

薪酬福利高级经理
捷豹路虎(中国)投资有限公司

捷豹路虎——捷豹路虎弹性福利实践分享

● 员工保险的定位

捷豹路虎在商业保险的定位方面，将员工的实际需求与企业风险管理相结合。

对员工个人而言，保险作为体验感较强的福利，员工能直接感受到福利和关怀，在面临重大风险时能够获得有力的保障，减轻经济压力，增强安全感。

对于企业而言，保险福利的提供可以优化企业整体福利结构，降低企业潜在的法律和经济风险，实现企业可持续发展。

● 保险方案设计与规划

▶ 保险方案设计的考量点

捷豹路虎在设计员工保险方案时，将“以人为本”的理念贯穿始终，同时兼顾员工体验与企业成本控制。

◆ “以人为本”的核心理念

捷豹路虎强调对员工及其家庭的关怀，保险方案的设计不仅关注员工个人，还覆盖其家庭成员。这种“整体生态”式的福利设计，体现了企业对员工家庭生活体验的重视。

◆ 保险的实用性

捷豹路虎的方案里包含员工为配偶、子女及父母投保，尤其是儿童医疗部分，使用率极高。

▶ 保险福利的调整和优化

2025年，捷豹路虎对保险方案进行了一定优化升级，在确保医疗险保险的前提

下，增加对于寿险和意外险的投入，并且增加了雇主责任险。这一变化主要基于以下考虑：

◆ 保险理念的转变

医疗保险更多被视为一种“消费型保险”，主要用于日常医疗支出，员工使用率较高但保障强度有限。

寿险和意外险则更强调“保障”功能，能够在极端情况下为员工及其家庭提供关键支持，真正体现保险的核心价值。

◆ 雇主责任险的补充作用

为应对可能的法律风险，公司新增了雇主责任险作为补充，完善企业保险体系的同时，也进一步降低企业在员工意外或工伤事件中的直接责任风险。

▶ 保险方案的灵活性与个性化

捷豹路虎为员工提供医疗保险、意外险、重疾险和寿险四项核心险种，确保员工的基本保障。此外，捷豹路虎进一步推出“弹性福利平台”，允许员工根据自身及家庭的实际需求，灵活调整保险方案。在弹性福利平台上，员工可以通过积分兑换或个人付费的方式，对自身医疗保险进行升级，或为家庭成员购买保险。

在保险方案中，企业为员工的父母提供的保险覆盖年龄上限高达90岁；为员工

工子女和配偶更是提供了全面的保险保障，满足家庭成员的基本健康需求。

此外，捷豹路虎的保险福利设计还注重个性化需求。例如，员工可以根据家庭结构的变化（如新生儿加入、父母年事渐高等）动态调整保险方案，确保保障覆盖范围与家庭实际情况相匹配。

● 企业员工保险管理

▶ 针对“医疗险理赔率高”的优化措施

捷豹路虎在应对员工保险过度使用问题时，采取了多维度的策略：

◆ 员工就医行为的引导与优化

捷豹路虎始终强调员工健康的重要性，鼓励员工在患病时及时就医，确保身体健康。

同时，针对常规配药需求，引导员工使用线上配药服务，方便员工的同时也降低医疗费用的支出。

◆ 员工健康管理及疾病预防

捷豹路虎根据员工健康数据，邀请专业机构分析员工亚健康情况，以此为依据优化健康管理方案。

目前，捷豹路虎每月发布健康通讯，并组织健康主题活动（如职场压力管理、音钵疗愈活动等），帮助员工掌握健康管理方法，从“防未病”入手，帮助员工提升健康水平，减少过度就医行为。

▶ 保险管理过程中遇到的挑战

捷豹路虎在员工保险管理中面临的主要挑战在于员工对保险的认知和作用理解不充分。保险本身是一个高度专业的领域，尤其是理赔规则的复杂性，容易导致员工误解。因此，为了应对这一挑战，捷豹路

虎采取了以下措施：

◆ 保险教育前置

在年度注册前，捷豹路虎邀请专业机构，开展座谈会、线上问答等形式，帮助员工理解保险的含义以及不同险种的规则和适用范围。

◆ 规则明确与重申

在保险方案选定后，明确告知员工一旦注册完成，未来一年内不得更改，以避免因随意调整带来的复杂问题。

◆ 个性化沟通

针对类似“沪儿保”这样的外部保险资源，公司在注册前会主动提醒员工，帮助其避免重复配置保险。

● 供应商管理

捷豹路虎在选择和合作保险供应商时，除了供应商的专业度，同时关注其在数字化和创新能力上的表现。在数字化时代，捷豹路虎高度重视供应商的创新能力和，尤其是在利用 AI 和大数据技术方面。捷豹路虎希望供应商能够走在行业前沿，运用智能化工具和数据分析能力，为保险方案设计提供专业建议。

▶ 保险战略优化

供应商根据外部市场的保险福利，结合捷豹路虎内部实际情况，利用 AI 技术为企业在保险战略布局以及方案设计上提供专业化建议，助力企业实现保险配置优化。

▶ 大数据支持

通过分析员工健康数据，帮助企业优化保险方案配置，最大化员工福利。

▶ 智能化服务

利用 AI 技术提升服务效率和质量，例如通过智能工具提供个性化的保险建议，或优化理赔流程。

企业案例



Stella Zhang

Total Rewards Partner

玛氏中国

弹性保障 精准赋能 —— 玛氏员工保险体系的价值构建与管理实践

● 保险在福利体系中的定位

保险作为面向全体员工的福利，需要具备普适性，同时可以为员工提供极端风险的保障，体现企业对员工的关怀和责任。因此，玛氏以普适性保障和风险保障为核心，为员工提供多样化保险方案，保障员工利益的同时，提升企业的雇主品牌形象，促进企业持续发展。

● 保险方案设计与规划

▶ 考量因素

◆ 市场对标

玛氏通过根据市场福利数据和报告进行市场对标，确保保险方案的合理性。例如，通过数据对标衡量保险方案的保额赔付比例是否与市场保持基本一致。

◆ 员工需求和使用情况

玛氏为员工提供保险方案自主升降级的灵活性，因此玛氏通过分析员工升降级的选择，了解其对不同保险选项的需求偏好，从而助力保险方案的优化调整。

▶ 保险方案的个性化与灵活性

玛氏为员工提供升降级保险方案的自主权。例如，员工可以选择将普通医疗的报销比例从 90% 降级至 50%，释放部分保费。这部分被释放的保费，员工可以用于其他保险项目的升级，实现保险组合的优化，间接帮助员工分担部分费用。这种升降级机制的

灵活性在于，员工可以根据自身需求和财务状况，自主决定如何调配保险费用。

这种保险升降级机制既满足了员工的个性化需求，又在一定程度上减轻员工的经济负担，同时保持企业保险方案的公平性和普适性。

▶ 针对保费上涨问题的分析与优化

玛氏通过深度分析发现，导致保费上涨的原因是多样的，直接诱因是赔付率攀升，而非简单归因于医疗通胀。赔付率受多重因素影响，既包括医疗通胀、员工平均年龄增长带来的就医频次自然增加、季节性呼吸类疾病集中爆发等客观环境变化，也与过度使用医疗资源等行为密切相关。针对这一复杂问题，玛氏采取以下策略：

◆ 区分可控与不可控因素

明确职场老龄化、疾病流行趋势等属于长期不可控因素，企业需将管理重心转向可干预领域，如保险方案设计优化、员工医疗行为引导、健康风险前置管理等，通过主动策略降低赔付率波动影响。

◆ 健康管理干预

玛氏设有健康管理团队，通过分析主要赔付疾病，基于数据结果进行早期干预，组织相应健康活动，提升员工健康水平，进而降低理赔率。

◆ 优化保险方案

玛氏定期审查和调整保险方案，

适应市场变化和员工需求。例如，通过分析员工对保险的使用情况，调整保险的覆盖范围和赔付比例。

◆ 员工沟通

玛氏通过加强对员工沟通和宣贯，帮助员工更好地理解保险方案的价值和使用方法，减少不必要的理赔和费用支出。

● 企业员工保险管理

▶ HR 在保险管理中扮演的角色

在保险方案设计和执行过程中，玛氏的 COE 和运营团队发挥关键作用，二者各司其职、紧密协作。

◆ COE 团队——保险方案设计和优化

作为保险方案设计的主导力量，COE 团队负责收集并分析数据，依据数据洞察确定保险方案的整体框架与核心内容，例如保险类型、保障范围、赔付额度等，确保方案在满足员工需求的同时成本在可控范围内。

◆ 运营团队——保险方案执行

运营团队主要负责保险方案的落地实施，处理员工在保险福利使用过程中遇到的问题，并从执行角度为方案设计和优化提供现实反馈，推动方案更加贴合员工实际需求和企业定位，提升员工体验和福利感知。

▶ 保险过度使用或滥用的规避和管理

针对员工保险的过度使用情况，玛氏秉持谨慎原则，加强过程监管的原则，在保障员工合理需求的同时，控制企业保险成本和风险。

以理疗、按摩等易被过度使用的项目为例，年龄较大的员工可能因腰痛、肩颈痛等问题频繁使用此类服务是可以理解的，因此玛氏不会轻易通过修改方案来限制员工的使用权利。

玛氏通过加强监管来应对潜在的滥用风险。当员工在一个保险年度内的理疗等服务使用接近或超过一定限额时，玛氏会要求供应商介入，对超出限额的员工进行

更严格的资料审核，判断员工是否真的按实际需求进行理疗，确保员工保险方案使用的真实性和必要性。

● 供应商管理

▶ 供应商考察

◆ 报价稳定性

玛氏将报价稳定性作为首要考量因素。在保险采购时，成本控制固然重要，但玛氏更注重价格的长期稳定。部分保险供应商可能在第一年提供低价以吸引客户，但后续大幅提高保费，这会打乱公司的预算规划，增加成本不确定性。且更换供应商不仅流程繁琐，还可能影响员工福利的连续性。

因此，玛氏优先选择能够提供稳定报价的供应商，确保保费波动在可控范围内，保障企业成本的可预测性和员工福利的稳定性。

◆ 承保条件

承保条件包括对既往症的承保政策、保额限制以及健康告知等。在评估保险供应商时，玛氏会分析其对既往症的承保范围和条件，确保患有既往症的员工能够获得必要的保障。

◆ 用户体验与服务质量

优质的用户体验和服务质量对玛氏来说至关重要。尤其在理赔操作的便捷性上，玛氏希望员工在理赔过程中能够享受到简单、高效的服务。线上理赔平台的易用性、理赔进度的实时查询功能以及客服的响应速度等，都是玛氏评估供应商服务质量的重要指标。

此外，玛氏还会考察保险公司在理赔纠纷处理上的专业性和公正性，确保员工的权益得到充分保障。

◆ 数智化能力

对玛氏而言，理赔服务的便捷性对员工体验至关重要。此外，玛氏期望供应商可以通过平台提供线上问诊服务，快速响应员工关于疾病情况、用药建议等方面的咨询。

企业案例



李慧鹏

高级人力资源经理
泰尔茂

泰尔茂——保险福利分享

● 企业整体健康福利方案

泰尔茂的福利体系主要围绕身体健康、心理健康、社交健康和财务健康，并以身心健康为主体开展。

在身体健康方面，泰尔茂为员工提供常规的体检和保险福利，并针对高管配备高端医疗保障。

在心理健康方面，泰尔茂设有 EAP 计划，除了常规的心理咨询服务外，每年还会根据员工调研结果，针对员工关注较多的问题开展培训。

● 员工保险在健康福利中的定位

从企业的角度出发，健康保险在所有健康福利中相对成熟，且投入成本较高，是健康福利的核心部分，也是企业优化健康福利方案的数控来源之一。

从员工角度出发，保险使用频率相对较高，对于员工的预约挂号、就诊体验等需求是一项很好的保障。

● 保险方案设计与规划

▶ 保险方案设计的考量要素

泰尔茂在保险方案设计上，既注重企业风险保障，同时关注对员工的疾病和医疗保障，力求在保障员工健康福利的同时，实现公司与员工的双赢。具体而言，泰尔茂主要从以下几个方面考虑：

◆ 保险方案侧重点的考虑

针对门诊保障，泰尔茂更偏向于提

升员工的就医体验，例如提供门诊服务，而非百分之百的费用保障。而在住院保障方面，尤其是针对重大疾病，泰尔茂以提高保额为重点，确保在员工面临大额医疗费用时，保险能够提供实质性的帮助。

◆ 退休员工的考虑

年龄增长可能导致慢性病或大病的风险增加，而随着延迟退休政策的实施，可以预见到未来员工的理赔可能会受到影响。因此泰尔茂未来在与供应商的协商与合作中，会考虑这部分员工的覆盖情况。

◆ 员工需求的考虑

在保险方案设计过程中，泰尔茂会充分考虑员工的需求。例如，部分员工可能关注日常小额医疗费用的报销，而有的员工则更关注重大疾病保障，在方案设计时泰尔茂会进行综合衡量，确保员工的需求和使用。

◆ 成本考量

在保险成本预算方面，泰尔茂以维持稳定性为主。通常而言，泰尔茂设定每年的增长幅度在 5% 以内，在控制成本的同时保障员工保险福利的合理性和可持续性。

✓ 针对保费上涨问题的看法和应对

保费上涨是许多企业面临的共性问题，原因可能包括出险率提

高、医疗通胀等。对于泰尔茂而言，尽管保费有所上涨，但通过与供应商的沟通与协商，能够将保费上涨控制在 5%~10% 的合理范围内即可。

● 保险方案的个性化和灵活性

泰尔茂在保险方案上没有特别多的差异化设计，不会为员工设置过多层级的保险方案，但仍然会根据岗位特性的差异有不同侧重，具体而言：

▶ 蓝领员工

工厂员工的保险方案更注重风险保障，因此补充医疗方面的保障相对较少，而意外医疗、交通工具意外、意外伤害和意外伤残等保障的保额会适当提升。

▶ 白领员工和高管员工

普通白领员工和企业高管的保险方案相对更注重补充医疗，因此在这方面的保障水平相对工厂员工会优，而在意外保障方面的投入则相对较少。此外，高管员工还会有高端医疗险的补充。

▶ 连带家属

泰尔茂为有子女的员工提供子女保险保障以供员工选择，且费用由企业承担。

除此之外，在自选方面，由于自选保险产品可能导致理赔难以控制，因此泰尔茂在这方面的限制较多。对于一些保险公司推出的终身重疾等介于团险和个险之间的产品，泰尔茂从客观中立的角度推荐给员工，由员工自行决定是否购买。

▶ 员工需求和企业成本之间关系的平衡

泰尔茂以企业成本可控为前提，逐步丰富员工的需求。泰尔茂会根据企业的规划和大致方向为员工提供部分选项，定期收集员工在福利方面的需求。

● 企业员工保险管理

▶ 保险方案管理的挑战和解决

◆ 报销流程复杂

部分员工对保险流程不熟悉，在

报销和单据准备等环节容易出现問題。为解决这一问题，泰尔茂采取了多种手段：

- ✓ 前端沟通强化：考虑到单纯讲解理赔步骤效果有限，泰尔茂更注重让员工快速获取帮助，在遇到理赔问题时，能够迅速联系到人员进行辅助。
- ✓ 供应商直接对接：供应商为员工提供窗口，直接给到员工反馈和帮助，避免因信息中转造成延误。
- ✓ AI 技术应用：泰尔茂在 HR 系统中加入 AI 问答功能，当员工咨询时，系统能自动识别问题并提供相应解答，提高理赔效率。

◆ 高端医疗理赔争议

部分高管在健康告知时可能因为疏忽未做到完全准确，导致后续理赔时出现拒付情况，增加处理理赔争议的复杂性。针对这一挑战：

- ✓ 加强高管健康告知环节的培训与教育：泰尔茂通过培训，帮助高管充分理解告知内容的重要性及不准确告知的潜在风险。
- ✓ 优化理赔审核流程：对于复杂或存在争议的案件，建立快速响应机制，及时与投保人沟通，必要时引入第三方专业机构进行评估，以确保理赔结果的公平性和合理性。

▶ 保险理赔数据的分析

泰尔茂的理赔数据分析主要集中在宏观层面，以观察公司整体趋势为主。例如，通过分析理赔数据与病假数据的相关性，来评估健康管理的效果。然而，深入到微观层面，由于数据分散和员工个人隐私保护等原因，可实现度不高。

基于数据分析结果，泰尔茂以数据为依据进行保险方案的优化：若某项保险福利理赔率高，说明员工需求普遍较高，泰尔茂会考虑增强该项保障；反之，若某项保险使用率低，可能意味着员工对其了解

不足或实际需求不高，泰尔茂会重新评估该项福利的必要性，并考虑加强沟通宣传。

► HR 在保险方案管理中扮演的角色

在保险方案规划中，HR 需要把控保险方案大方向，将泰尔茂企业理念和文化融入福利方案设计中。

除了保险方案规划，HR 还需要承担信息引导的责任，帮助员工更好地理解 and 选择适合的保险产品。

在与供应商的合作中，HR 需要在日常工作中持续管理与供应商的关系，确保保险方案的顺利实施和优化。

► AI 赋能保险方案的管理和运营

泰尔茂积极借助 AI 赋能保险管理，以 AI 问答机器人为例，现阶段优先覆盖理赔流程、保障内容等常见问题，后续根据员工提问反馈会持续扩充知识库，逐步应对更复杂问题。

● 供应商管理

对于普通保险服务，泰尔茂看重供应商日常的基础服务，例如理赔流程的清晰度、问题解决的效率等。

而在高端医疗方面，泰尔茂的关注点更多地放在服务体验上。具体而言，泰尔茂对高端医疗保障有以下几点要求：

► 服务质量

供泰尔茂期望供应商能够以高度的专业意识和解决问题的能力，为高管提供无微不至的服务，百分之百解决他们的问题，确保高管获得优质的体验。

► 与 HR 的配合意识

高端医疗作为团险的一部分，需要供应商与 HR 之间的配合，在面对高管等重要客户时，能够与 HR 及时沟通，保持信息的透明和畅通。



于晓梅
SSC 负责人
微店

微店——员工保险福利的规划与管理

● 整体健康福利体系

微店在制定员工健康福利方案时，以员工诉求、企业成本和风险管理三角平衡为核心，以全面性、差异性和可持续性为指导原则，确保福利方案内容丰富，并基于年度员工健康和需求评估结果对方案进行优化调整，确保健康福利真正满足员工需求，促进员工健康。

● 员工保险在健康福利中的定位

员工保险在微店的健康福利体系中占据着极为关键的位置，就保险在健康福利中的定位而言，微店秉持双赢逻辑：

从企业角度出发，员工保险是企业吸引人才的重要手段之一，有助于提升企业影响力，增强人才吸引与保留能力，塑造可持续竞争力。

从员工角度出发，保险福利是一层保障和暖心关怀，培养员工对个人健康的重视度的同时提升个人身体素质和健康水平。

● 保险方案的设计与规划

► 保险方案设计的考量因素

◆ 成本控制

企业要确保保险方案与公司业务发展相契合。微店在保障员工福利的前提下，合理控制企业成本，避免因保险支出影响公司的业务拓展。

◆ 风险管理

企业需全面评估可能面临的各种风险，包括员工因疾病、意外等导致的

医疗费用风险、收入中断风险等，并根据风险评估结果，选择合适的保险产品和保障额度，确保在风险发生时，企业能够有效应对，减少对员工和企业的影响。

◆ 员工需求

微店的 HR 团队在日常工作中与员工建立了深厚的信任基础。因此，在挖掘员工诉求时，微店会通过 HR 的协助与员工进行深入交流，了解员工在保险方面的真实需求，为保险方案的精准优化提供有力依据。

然而，成本支出和员工需求之间的平衡也是企业的重点考量点，对此微店的做法是：

- ✓ 预算管理：微店严格遵循预算管理，确保保险方案费用在规划范围内；
- ✓ 需求优先级：在精准把握员工需求的基础上，对需求进行优先级排序，最大程度满足员工诉求，实现企业与员工的共赢发展。

◆ 保险方案的全面性、便捷性以及适用性

全面性：微店在方案设计时充分考虑不同年龄层和员工群体的差异，确保覆盖范围广泛，满足多样化需求。

便捷性：微店与供应商紧密合作，借助其技术和平台优势，简化员工操作流程。员工可通过 APP 或供应商平台

自行完成报销等操作，提高效率。

适用性：微店定期评估和调整保险方案，确保方案始终契合员工需求和市场变化，保障员工利益。

► 保险方案的调整

◆ 调整百万医疗额度

随着医疗费用的不断上涨以及员工对高质量医疗服务需求的增加，微店基于员工日常看病需求的考虑，为员工提供更高的百万医疗额度，为员工提供更充分的医疗保障。

◆ 下调意外险额度

经过数据分析和风险评估，微店发现以往的意外险额度在实际理赔中存在一定的冗余，因此对意外险的额度进行了下调，在不影响员工基本意外保障的前提下，优化了保险方案和资源和分配。

► 保险方案的灵活性和个性化

微店秉持年轻、开放、以人为本的企业文化，制定保险方案时，首要原则是一视同仁的尽可能包容所有员工的共性诉求，保险方案的主体部分确保覆盖的全面性。对于高管或有特殊需求的员工，公司会提供额外的个性化保险方案供其选择，实现对主体基础方案的补充完善。

此外，在员工家属的覆盖和保险费用支出方面，微店的做法如下：

◆ 企业付费：覆盖员工及其配偶、子女

微店的保险方案覆盖员工本人、配偶及子女，费用由公司承担，为员工及其家属提供基础健康保障，解决员工的后顾之忧。

◆ 员工自费：满足多样化的家庭需求

微店提供自费窗口，员工可自行选择为父母购买保险。

● 企业员工保险管理

► 保险理赔数据的分析及应用

微店通过对保险产品的使用频率、理赔额度等关键信息的分析，对保险方案进行相应调整优化，实现保险方案的持续优

化和员工健康的精准关怀。

◆ 健康项目的优化与个性化定制

理赔数据为微店优化年度体检方案和其他健康项目提供一定依据和支持。当数据显示员工在某一类疾病上的报销频率较高时，公司会在年度体检方案中增加与该类疾病相关的检查项目，做到早发现、早预防、早治疗，帮助员工更好地管理自身健康。

◆ 员工健康关怀与沟通

理赔数据分析结果会及时反馈给HR，以便他们在日常与员工的沟通中提供更有针对性的关怀和支持。帮助员工提升健康的同时，还能增强员工对公司的归属感和忠诚度。

► HR 在保险管理过程中的角色

◆ 供应商管理与市场调研阶段

HR 会周期性地对供应商从性价比、服务和风险三个维度进行评估，选择合适的供应商。

除了供应商提供的市场信息，微店HR 还会关注市场上的保险动态，为保险方案优化和调整提供参考。

◆ 方案设计与规划阶段

HR 通过多种方式挖掘员工的真实诉求，并结合企业战略要求，综合考虑保险产品的种类保障范围、费用结构等，设计出既合规又可持续的保险方案。

◆ 方案实施阶段

HR 通过推送链接、视频等方式，让员工能够快速获取保险方案的相关信息。同时，HR 会及时收集员工对保险方案的反馈，协调解决员工在使用过程中遇到的问题。

◆ 效果评估与优化阶段

HR 通过收集员工满意度反馈等方式，了解保险方案的实际运行情况，并根据评估结果推动方案的优化和改进。

► 对保险过度使用情况的规避

微店的保险方案管理设立了严格的内控和内审制度，有专人把控保险方案，从制度层面预防和规避潜在的滥用风险，确

保保险资源使用的合理、合规。

除了制度层面的管理，微店在在新员工入职培训时，会为员工详细介绍保险方案的内容、使用规则和注意事项，帮助员工树立正确的保险使用观念。

● 供应商管理

▶ 对供应商的考察

◆ 政策熟悉度与敏感度

微店要求供应商对保险政策有深入的了解和高度的敏感性，能够及时为企业解读最新的政策动态，提供专业的建议和指导，帮助企业做出科学合理的决策。

◆ 定制化服务能力

作为一家年轻的互联网公司，微店不仅需要供应商在保险方案上提供

定制化服务，还希望供应商具备技术创新能力，在服务流程和操作平台上提供高效的技术支持，提升保险运营效率和员工体验。

◆ 供应商的专业性

供应商的信誉和行业口碑也是微店的重点考察要素。一个具有良好专业度的供应商，不仅代表着其在行业内的认可度，也能为企业提供更稳定、可靠的合作伙伴关系。

◆ 技术服务能力

供应商应具备一定技术能力，为企业提供数字化理赔平台，提高理赔效率。此外，供应商可以利用 AI 提供个性化保险建议，并为企业提供一定数据分析结果。

企业案例



张可莹

员工福利高级顾问
联想集团

联想——联想员工商业保险管理案例分享

● 企业整体健康管理建设

联想的员工健康管理起步很早，在 2002 年就建立了体检、补充商业保险等全面的身体健康管理体系；2007 年作为第一家中国本土公司引入 EAP 服务，支持员工关注和改善心理健康；2006 年作为人社部第一家备案企业年金的公司，设立了补充养老计划，引导员工关注财富健康；更有丰富的公司活动、部门团建、社团等关爱员工社交健康的福利计划。这些早期的健康项目共同构成了联想员工健康管理体系 1.0。随着市场的演进和员工健康在公司全球战略中发挥的作用越来越重要，2021 年，公司重新梳理了员工健康的关键要素，将健康管理体系升级到 2.0，包括正式推出了联想全面健康五支柱，重新界定了身体、心理、社交和财富健康内涵，增加了自我实现要素，希望每一位联想员工都能充分利用公司健康资源，达到更好的全面健康状态。

● 保险方案设计的考量因素和个性化设计

联想的人员结构非常多元，按照年龄、地域、人生阶段等划分，每个维度都有很多个需求迥异的员工群体，基于此，员工对于保险的需求差异也非常大。

为了更好地帮助员工为个人和家庭搭建完善的保险保障体系，联想为员工和子女提供了包含人身、意外、医疗、生育、重疾等全面的核心理险方案；在此基础上，搭建了自选保险平台，每年收集员工的保险需求，在市场上甄

选方案和价格优异的保险方案，开放给员工自选购买。目前，联想的自选体系覆盖员工个人、子女、配偶和父母，提供的方案涵盖医疗保障和服务升级方案、人身意外升级方案、重疾保障、财产险保障、健康产品（如洁牙卡）等多层次保险计划，此外还提供个人养老金产品、教育金、长期护理险等产品，每年都深受员工的欢迎和好评。

● 保险福利宣贯

联想非常重视福利的对内和对外沟通。对外，我们希望建立良好的企业健康品牌，助力企业雇主品牌以及员工价值主张，帮忙企业更好地吸引人才；对内，则强调传承公司文化，提升员工的参与度、感知度和满意度，从而提升员工的敬业度，激励和保留人才。保险福利作为员工财富健康中非常重要的一部分，在保险福利宣贯的过程中，联想注重主题和内容设计，紧跟当下政策，从医保改革、延迟退休、养老规划、子女教育规划、家庭资产配置理念等各个方面进行专题讲座，帮助员工普及相关知识，做好长期财务规划。

● 企业员工保险管理

理赔率上涨是每个企业可能都会面临的问题。其背后的原因有很多，联想认为需要通过数据复盘与员工调研，才能发现核心痛点。是保险方案设计不合理，导致员工过度医疗（如频繁开药囤积）？还是健康管理的缺位，如员

工亚健康问题突出，但缺乏预防性健康干预？仅靠保险赔付无法根治企业健康风险，企业需打造“预防——保障——康复”闭环，健康管理需贯穿始终。

● 健康促进计划

联想根据员工的就医情况分析常见疾病的理赔，并针对常见病设计相应的健康管理项目和活动，引导健康行为，改善员工健康问题，降低疾病风险。例如，根据理赔和体检数据发现，近两年四高人群（高血压、高血脂、高血糖、高尿酸）的占比呈上升趋势。因此，联想将健康管理重点放在四高人群的干预上，通过饮食、举办训练营等活动提升员工的健康意识，培养健康习惯。同时，针对四高人群的健康活动会设定相应门槛，例如要求 BMI 达到一定数值后才能报名，避免健康人群占用资源，确保项目更具针对性和有效性。此外，每年体检季，还会邀请三甲医院专家做各类医学专题讲座，普及慢性病防治知识。

● 理赔数据分析

在理赔数据分析方面，联想将理赔数据按年龄、部门、疾病类型细分，识别高理赔群体（如中年员工慢性病多）或高发项目（如门诊 / 住院）。根据数据分析的结果，来制定不同的优化方案。此外也会和员工流失率、请假情况、员工敬业度调查等数据进行综合分析，以全面了解员工的身心健康状

况。此外，联想也会定期进行理赔审计，针对个别保险过度使用或滥用的员工，联想倾向于与相关员工进行沟通，充分了解员工的需求和背后的具体原因，帮助员工解决问题。

● 保险的数字化管理

联想搭建了专业的自选保险平台，员工可以根据自己的需求，在每年的自选开放窗口期登录自选平台进行选择和购买，同时也与内部 HROA 系统打通，在员工提交购买、后端审核完毕之后，可直接在次月的工资中扣除相应的保费，简单便捷。

● 供应商管理——对供应商的期待

数字化创新正在重塑商业保险的管理模式，为企业、员工及保险公司带来多重价值。联想期望未来的商业保险的管理不仅是只依靠数字技术升级，同时也需要管理模式的重构，最终实现企业降本、员工满意、保险公司增效的三方共赢。从企业角度，数字化能够提升运营效率，降低成本，同时数据分析也能驱动决策优化，如通过历史理赔数据分析，优化保险方案设计，或帮助企业提前识别健康风险，调整保障策略。从员工角度，希望能够优化员工体验，增强满意度，如更便捷高效的理赔体验、个性化保险产品推荐、动态保费测算工具帮助员工理解不同方案的成本与收益等等。另一方面，推动保险生态协同创新，“保险 + 健康”服务整合，构建更智能的员工福利体系。

智享会人力资源实践研究院

研究院介绍与定位

智享会人力资源实践研究院关注人力资源热点话题，每年为智享会会员呈现 24 份研究报告。

- ◆ 数量：全年 24 份研究报告，涵盖人力资源各模块的热点话题。
- ◆ 类型：针对不同人力资源热点问题，采用不同的研究方法并产出不同类型的报告
 - Benchmarking (数据对标)：针对市场的热点问题，以数据对标为主的调研研究
 - Practice Mapping (实践地图)：梳理、总结和归纳人力资源某一特定领域最佳实践的研究报告
 - Blue Print (行动蓝图)：针对某一人力资源实践领域，提供模型、体系及步骤性指导的调研研究
 - Trends Exploration (趋势探索)：聚焦人力资源行业趋势性话题，提供趋势解析与洞察以及行动指南的调研研究
 - Deep Topic (深度话题)：深度话题研究，主要针对更为聚焦和精专的话题
- ◆ 定位：客观、前沿、落地、专业
- ◆ 人员：10+ 位全职专业资深顾问，多年致力于人力资源行业性研究。

广受行业赞誉的旗舰报告

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">◆ 招聘<ul style="list-style-type: none">● 招聘技术路线与效能提升研究报告● 企业校园招聘实践调研报告● 企业入职管理与培训管理实践调研报告● 社交媒体与人才招聘调研研究●◆ 人才发展与培训<ul style="list-style-type: none">● 企业移动学习项目调研报告● 企业内部讲师团队搭建与培养调研研究● 中国企业国际化人才发展与培养实践研究●◆ 薪酬福利<ul style="list-style-type: none">● 企业员工健康福利与健康管理调研报告● 企业高管福利管理与实践调研研究● 企业弹性福利管理与实践调研研究● | <ul style="list-style-type: none">◆ 信息技术<ul style="list-style-type: none">● 人力资源共享服务中心研究报告● AI 技术在人力资源领域的发展与应用研究● 离职风险管理与流动预测研究报告● 人力资源数字化转型调研研究● People Analytics 的发展与应用研究● 人力资源信息化管理调研研究●◆ 其他<ul style="list-style-type: none">● 弹性工作制与灵活用工研究报告● HRBP 能力发展提升研究● 变革沟通管理实践调研研究● 企业绩效管理改善与优化调研报告● 企业工厂蓝领员工管理状况调研报告● |
|---|--|



关于人力资源智享会

人力资源智享会 (HREC) 是高端、专业、广具影响力的, 面向中国人力资源领域专业人士提供会员制服务的企业。截至 2020 年 6 月 30 日: 智享会付费会员企业超过 3,800 家, 已经进入中国的世界 500 强和福布斯全球 2000 强企业中, 超过 90% 的企业正在享受智享会的各项服务。智享会的产品和服务覆盖人力资源全领域, 且形式丰富、立足前沿、全方位满足人力资源人士的“学习需求, 采购需求, 激励和认可需求”。

智享会满足学习需求

● 线下学习渠道: 每年

1. 举办超过 40 场的大型年会及展示会; 众多细分领域的品牌盛会已深入人心, 成为专业人士学习前沿趋势、优秀实践的首选。
2. 14 场标杆企业探访带您深入剖析领先企业的优秀人力资源实践。
3. 覆盖人力资源各模块、领导力开发和软技能发展的超过 100 场的公开课培训和内训, 提供会员企业一站式的学习解决方案。
4. Member Bridge 一对一会员对接服务, 每年帮助超过 200 家会员企业对接搭桥, 促进企业会员之间的深度交流, 满足会员之间经验分享的需求。

● 线上学习渠道:

1. 70+ 空中课堂直播和录播: 平均每月 6 次, 每次 1-1.5 个小时, 足不出户地进行更有效率地学习。
2. HR 线上专题视频课: 每一门专题课 150-300 分钟, 5-8 个模块。
3. 云上嘉年华系列: 为期 2-3 天的全线上不间断直播, 覆盖学习发展、薪酬福利、数字化等细分主题。

● 深度学习渠道:

1. 12+ 权威研究报告, 200+ 中国本地实践案例, 覆盖人力资源各个领域: 管理培训生项目、人力资源共享服务中心、人才管理与领导力发展、蓝领员工管理、社交媒体与人才招聘、校园招聘、在线学习与移动学习、人力资源业务伙伴、变革管理、人力资源数字化转型、弹性工作制与灵活用工、企业绩效管理改善与优化、企业员工健康福利与健康管理等等, 提供人力资源行业的洞察分析、前沿趋势以及优秀实践分享, 帮助人力资源从业者做出科学决策。
2. 6 期《HR Value》杂志兼具理论性和实践性, 坚持原创内容。

智享会满足采购需求

1. 线上供应商采购指南 (The Purchasing Guide), 基于行业内上千位人力资源专业人士的用户真实评价形成, 帮助人力资源从业者在采购服务时节省时间、降低风险, 辅助你精准定位出适合自己的乙方服务。
2. 智享会每年在中国主要城市举办覆盖学习发展、招聘任用、薪酬福利、人力资源技术各主题的大型专业研讨会和展示会, 吸引超过 500+ 中国最顶尖人力资源服务机构和解决方案供应商, 全面满足会员企业采购需求。
3. 智享会会员共保池, 结合会员集体采购力量, 降低保费。

智享会满足激励和认可需求

1. 智享会以“汇聚优秀企业, 发现杰出实践, 引领人力资源行业发展”为目标, 每两年举办的“学习与发展价值大奖”、“招聘与任用价值大奖”和“人力资源共享服务中心”奖项评选, 作为人力资源业内的“奥斯卡奖”而倍受瞩目。智享会遵循“公正、公开、公平”原则, 邀请独立的人力资源领域资深专家组成评委团, 打造出专业、公平、公正的人力资源奖项, 以激励和认可行业中的优秀企业、优秀团队、优秀人物。
2. CHW 健康工作场所认证: 智享会 (HREC) 与多家健康领域的专业机构将联合宣传和倡导健康工作场所的认证, 共同推进健康企业、健康中国。



欲了解更多详情

电话: 021-60561858 传真: 021-60561859

智享会官方网站 www.hrecchina.org

智享会官方微博: <http://weibo.com/hrec>

智享会微信公众账号: HRECChina



关于保险极客

保险极客是聚焦体验与成本的数智化员工商业保险的服务商，致力于通过技术创新，提升员工商业保险的业务效率和用户体验，挖掘数据价值并驱动智能决策，帮助企业商保福利全面数智化升级，让商保福利体系更为科学和领先。

公司成立于 2014 年，总部位于北京，目前，集团在上海、宁波、深圳、杭州、苏州、武汉、重庆、成都、西安、新加坡等 15 个地区设立分支机构。

截止目前已服务超万家企业、超 370 万员工及家庭。累计服务的客户包括零跑汽车、新氧、知乎、丁香园等。

保险极客先后获得国家高新技术企业、中关村高新技术企业、国家软件企业、专精特新企业等重要认定。2022 年，保险极客完成 D 轮融资，公司股东和投资人包括 HR Tech Investments,LLC、华兴新经济基金、SIG 海纳亚洲创投基金、清控银杏、联想控股等知名机构。



公众号



官网



调研主办方



联合主办方



© 版权声明本调研报告属智享会 & 保险极客所有。未经双方书面许可，任何其他个人或组织均不得以任何形式将本调研报告的全部或部分内容转载、复制、编辑或发布使用于其他任何场合。

© Copyright ownership belongs to HR Excellence Center & Insgeek. Reproduction in whole or part without prior written permission from HR Excellence Center & Insgeek is prohibited.