数智化时代中国家庭财产保险的发展路径研究

家庭是社会的基本单元，家庭财产安全关乎亿万民众的切身利益与社会稳定。当下中国，绝大部分家庭财富凝结于房产。然而，巨量家庭财产与客观存在的多样性风险之间，却存在着保险保障严重缺失的现状。究其根因，家财险覆盖不足主要来自居民风险认知不足与保险公司供给粗放两个方面。本文采用案例分析法与政策分析法，以东莞市“莞逸家”普惠家财险为实践样本，结合国内外家财险发展经验，从政保企联动、产品定价、风险减量、理赔革新四个维度展开论述，旨在重塑家财险在中国家庭风险防范中的核心价值。

一、政保企联动：提升家财风险意识普及与保险渗透

（一）政府引导：以普惠家财为突破口，强站台造品牌

普惠型家财险是近年来政府推动家财险普及的重要抓手。在政策引导与市场需求共同驱动下，北京、上海、深圳等50余个城市已上线“普惠家财保”项目。

以东莞市“莞逸家”为例，该产品由国家金融监督管理总局东莞监管分局、中共东莞市委金融委员会办公室、东莞市住房和城乡建设局、东莞市应急管理局、东莞市消防救援局联合指导，根据东莞城市家庭住房属性特点量身定制。这种“多部门联合指导”的模式，使“莞逸家”从一开始就被赋予了官方背书的公信力。

（二）社会力量参与：拓宽保险宣传推广通道

仅靠政府力量仍不足以触达千家万户，社会力量的参与是扩大覆盖面的关键。

银行渠道方面，北京市银行业协会明确鼓励各银行机构积极开展银保联动，做好普惠家财保产品代销工作。物业公司方面，“保险+物业”模式创新联动正在兴起。物业公司对业主家庭情况最为熟悉，且具有高频接触的优势。燃气公司方面，燃气安全与家庭火灾风险密切相关。燃气公司在上门检修、安全检查等场景中嵌入家财险宣传，能够精准触达对家庭安全有较高关注度的用户群体。房产中介方面，二手房交易、房屋租赁等场景中，房产的价值评估与风险提示天然契合家财险的推广时机。

（三）保司融合主导：助推政府工作落地，融入社会团体经营场景

保险公司是家财险供给的核心主体，在政保企联动中承担着“融合主导”的角色。在推动政府职能部门工作方面，保险公司积极参与政府主导的各类安全宣传活动。例如，在樟木头“莞逸家”宣传推广会上，平安财险专业人员与消防大队共同对家庭防灾应急知识和“莞逸家”政策进行宣讲。在融入社会团体经营场景方面，保险公司需要主动出击，将家财险嵌入各类社会团体的日常经营中。在物业场景中，保险公司可为物业公司定制专属推广方案，提供宣传物料、培训支持和投保便利；在银行场景中，保险公司可与银行合作开发联名产品或将家财险作为银行客户的增值权益；在燃气安全场景中，保险公司可将家财险与燃气安全检测服务打包，形成“安全服务+保险保障”的综合解决方案。

二、打造“千人千品”的保障及定价模型

（一）数据开源：赋能精准风险识别与定价

数据是精准定价的基石。要实现家财险的精细化运营，必须打破数据孤岛，实现跨部门、跨领域的数据互联互通。住建部门掌握的房屋建筑年代、结构类型、维修记录等信息，是评估房屋固有风险的基础数据；气象、应急管理部门掌握的历史灾害数据（台风路径、降雨量、地质灾害分布等），是评估区域自然灾害风险的重要依据。物业公司掌握的小区建成年代、设施设备状况、维修基金使用情况、既往事故记录等信息，能够反映小区的整体风险水平。房屋所处的地理位置决定了其面临的自然灾害风险类型与等级——沿海地区面临台风风险，低洼地区面临内涝风险，山区面临地质灾害风险。结合GIS地理信息系统数据，可以实现对每一处房产的自然灾害风险精准画像。

（二）搭建家财风险评级模型：输出定制化保障方案

在数据开源的基础上，保险公司需要建立科学的风险评级模型，将多源数据转化为可操作的风险评估结果。通过对上述维度的综合评估，将每一处房产划分为不同的风险等级（如低风险、中风险、中高风险、高风险），并据此输出定制化的保障方案——包括保障范围、保额建议、免赔设置、费率水平等。保障输出模型的核心逻辑是“风险匹配”——风险越高，保障应越充分，费率相应越高；反之亦然。例如，针对老旧小区，可强化电气故障、管道老化导致的风险保障；针对农村自建房，可强化台风、暴雨等自然灾害保障；针对租客和高端住宅群体，可推出包含贵重物品、第三方责任等专属保障。

（三）AI赋能：精准推荐与用户端投保体验升级

有了风险评级模型和定制化保障方案，还需要有效的技术手段将其传递到市场和用户端。AI技术在此扮演着至关重要的角色。基于风险评级模型，AI系统可自动为保险代理人、银行理财经理、物业管家等推广人员生成精准的客户画像与推荐方案——当推广人员输入客户的基本信息（如小区名称、房屋面积、建筑年代等），系统即可自动匹配该房产的风险评级，并一键生成最优的保障方案建议。客户只需在手机端输入房屋地址或扫描房产证二维码，系统即可自动调取该房产的多维风险数据，生成个性化的风险报告和保障方案。客户可以直观地看到自己房屋面临的主要风险类型、风险等级，以及对应的保险建议。

三、建立火灾及自然灾害的灾前风险减量服务机制

（一）连接政府、社区、服务商三方资源，构建本地风险减量生态

风险减量是一项系统工程，单靠保险公司一己之力难以完成。必须构建一个多方参与的生态体系。保险公司可联合消防部门深入社区开展消防安全培训、逃生演练、隐患排查等活动。例如，“莞逸家”在东莞市消防宣传月活动中不仅开通了投保通道，还同步开展了自然灾害避险与家庭火灾防范宣传。社区网格员是基层治理的“神经末梢”，对辖区内每一户家庭的情况最为熟悉。保险公司可对网格员进行风险识别培训，使其在日常巡查中能够发现电路老化、消防通道堵塞、燃气泄漏等安全隐患，并及时提醒居民或上报相关部门。风险减量需要专业的服务能力支撑。保险公司可建立本地化的服务商网络，涵盖电路维修、燃气检测、消防设备安装、白蚁防治、家电清洗等各类服务提供商。当客户需要时，保险公司可调度这些服务商上门提供服务，将风险消灭在萌芽状态。

（二）提供上门服务，遏制初始风险

上门服务是风险减量最直接、最有效的形式。通过主动上门排查和服务，可以将许多潜在风险在酿成事故之前予以消除。老旧小区的电路老化、私拉乱接是火灾的主要诱因之一。保险公司可组织专业电工上门进行电路安全检测，发现过载、短路、绝缘老化等隐患并出具整改建议。对于检测中发现的老化插座、破损电线、失效的烟雾报警器等，保险公司可提供更换安装服务或补贴。白蚁防治、家电清洗等日常生活服务则是提升客户感知度的“高频触点”。“莞逸家”为投保家庭提供的家电清洗、马桶疏通、上门开锁等服务，正是通过高频的生活服务建立与客户的持续连接，让保险从“冷冰冰的合同”变成“有温度的服务”。

（三）结合物联网，实现实时风险预警与自动响应

物联网技术为风险减量提供了“千里眼”和“顺风耳”。保险公司可为投保家庭提供智能烟感报警器、水浸传感器等设备，或对自行购买的设备给予补贴。这些设备能够7×24小时不间断监测家庭环境中的异常情况。当智能烟感探测到烟雾、水浸传感器探测到漏水时，信号会同时发送到保险公司的风控平台和用户的手机上。当系统监测到电路异常（如电流过载、温度异常升高）或燃气泄漏时，可通过智能断路器、智能燃气阀等设备实现自动关停，从源头上切断风险链条。

四、灾中灾后理赔模式革新

（一）打造“灾中救援”能力，成为风险应对伙伴

灾害发生时的快速响应能力，是衡量一家保险公司服务水平的试金石。保险公司应建立7×24小时的灾害监测系统，实时跟踪气象预警、地质灾害预警等信息。当监测到暴雨红色预警、台风登陆等区域性灾害时，系统应自动识别受灾区域的保单客户，并通过短信、App推送等方式发送防灾指导与安全提醒。同时应建立覆盖消防、医疗、维修等多领域的专业救援网络。灾害发生时，能够快速调度最近的救援力量赶赴现场。

（二）参考车险自动定损模式，实现家财险自动定损

车险领域的自动定损技术已相当成熟，家财险完全可以借鉴这一模式。对于信用记录良好、历史出险率低的优质客户，可开通自动定损通道。客户出险后只需通过手机上传现场照片或短视频，系统即可自动识别损失部位、损失类型和损失程度，快速生成维修方案和赔付金额。通过深度学习算法，系统可以识别墙体裂缝、地板泡水、家具损坏等常见家财损失类型，并基于海量历史定损数据给出合理的赔付建议。覆盖报案、材料上传、智能审核、定责定损、理算、支付六大环节的自动化流程已在部分险企的非车险业务中实现。AI系统可通过图像识别、语音分析、智能审核等技术，自动校验信息一致性、排查异常行为。机器学习算法可以自动检测异常的理赔申请模式，从而有效识别和打击欺诈行为。

（三）推广“以修代赔”，将事后赔款支付变为直接修复

“以修代赔”是近年来家财险领域的重要创新模式。保险公司应建立严格的维修服务商准入标准和质量管控体系，筛选一批信誉好、技术强、价格公道的维修企业作为合作伙伴。出险后，保险公司直接调度专业维修人员上门修复，客户无需自行寻找维修方、无需垫付费用。保险公司与供应商直接结算，客户只需签字确认修复完成即可。对保险公司而言，通过集中采购和长期合作，可以获得比零售市场更优惠的维修价格；通过质量管控，可以确保维修质量、避免二次赔付。对维修服务商而言，其获得了稳定的业务来源和支付保障。

五、结论与展望

家庭财产保险承载着保障亿万家庭财富安全的重要使命，然而长期以来，“低频高损”的风险特征、居民薄弱的保险意识、保险公司粗放的产品供给，共同构成了家财险发展的重重障碍。数智化时代的到来，为破解这一困局提供了历史性机遇。展望未来，唯有坚持创新驱动、科技赋能、生态协同，方能让家财险真正“飞入寻常百姓家”，为亿万家庭筑牢财产安全的坚固防线。

（作者：黎功萍 单位：中国平安财产保险股份有限公司东莞分公司）