



健康长久好生活

[友邦人寿保险有限公司]

[上海市黄浦区中山东一路 17 号 友邦大厦]

电话: 8621-53599988

传真: 8621-53962013

AIA.COM.CN

新闻稿

向新提质 构筑服务新标杆

友邦人寿养老生态圈“居家养老”版块再升级

上海，2025 年 4 月 1 日——今日，友邦人寿保险有限公司（以下简称“友邦人寿”）正式宣布其“养老生态圈”再次升级，以“服务体系标准”与“进程可视化”两大创新突破，提升“居家养老”版块的康养服务品质，标志着友邦实现从“服务协调者”向“服务标准制定者”的跨越，这是友邦人寿发力建设“养老金融”大文章的又一实践。

2021 年以来，友邦人寿在强化养老保障保险产品供给的基础上，加快构建养老生态圈，力求多层次满足客户养老保障需求。至今该生态圈已完成四次升级，逐步成为保险业“轻资产+重服务”养老服务代表。目前，友邦人寿已签约九大类合作康养机构累计超 450 家，可提供逾 25 项服务，约 20 万客户已享有康养管家服务权益。

标准革新：奥马哈+华东医院构建“居家养老”友邦标准

“9073”养老格局下，“居家养老”是绝大多数老年人的首要选择，老龄人口对于居家护理和康复的需求也日益旺盛。但就现状而言，进一步实施和推广居家护理和康复仍存在不少挑战，比如服务专业要求高、各地发展不均衡、服务过程不透明、服务人员急需专业的标准和规范化的培训等等，行业的规范化、标准化迫在眉睫。养老一头连着民生，一头连着经济，如何着力提高完善老年人床边、身边可感可及的养老服务，提升长者及子女们的获得感和信任感，是亟待解决的问题。

在此背景下，去年 10 月，友邦人寿与香港理工大学签署合作备忘录，计划引入享誉国际的“奥马哈系统”（Omaha System），在居家护理照护领域探索并应用高级护理实践模式，构建标准化的健康管理服务体系；今年 3 月，友邦人寿又与复旦大学附属华东医院（以下简称“华东医院”）签约合作共同制定《居家康养标准》。作为国内领先的三甲甲等综合性医院，华东医院以其老年医学的学科优势在国内外享有盛誉，友邦希望借助华东医院的专业医疗优势，进一步提升“康养管家”的服务品质和专业水平。友邦人寿“康养管家”将联合华东医院国际医疗中心与护理部定制高端居家康养服务标准，完善医院、社区、居家三级医养结合的闭环网络，实现专业合作与行业共建，以优化服务体

系，提升养老质量与效率。通过联合以上权威机构制定“友邦标准”，严选服务人员并定期培训，友邦将标准化的“居家养老”植入系统，对服务流程进行管控。

此次居家养老“友邦标准”的建立将进一步提升“康养管家”服务品质，通过更具细节感知的标准，帮助客户获得高质量的服务，同时以自身实践推动行业规范化发展，助力养老服务迈向更高水平。

流程再造：可视化平台重塑服务信任链

居家养老长期面临三大信任难题：护工资质难以甄别、服务过程缺乏监督、子女监护存在缺位，客户对服务透明度的诉求日益迫切。为此，友邦“养老生态圈”推出进程可视化平台，以数字化手段重构服务价值链，将“看不见的服务”转化为可追溯、可验证的信任闭环。无论是老人还是子女皆可实时同步，对已享、应享、即享服务了然于胸。

此举不仅能为客户带来更便捷、透明的服务体验，更在细节处彰显了对客户需求的深刻洞察。用户可通过平台对护工的资质一目了然。这种可视化选择方式，解决了传统模式中信息不对称、难以精准匹配的问题，同时所有护工均经过友邦严格标准的筛选和培训，确保服务品质可控。

除了制定标准和可视化之外，此次“居家养老”版块还新增了居家康复协调、居家照护协调服务。目前友邦人寿的“居家养老”版块服务涵盖 90%的养老场景，着重在安全、生活、健康三方面改善老年人的生活环境与生活质量，让老年人在家中更安全舒适。

老龄化时代赋予了保险业全新的课题，通过构建“轻资产+重服务”的差异化模式，友邦人寿“养老生态圈”围绕“康养管家”这一核心角色，整合内外部资源，聚焦“链接”、“选择”、“品质”三大关键词，覆盖居家养老、机构养老、医养协助及旅居养老四大版块，为客户带来“全方位、早一步、高品质”的服务体验。

友邦人寿首席客户官、首席健康业务官张敏先生表示：“此次养老生态圈的升级是我们秉持‘客户驱动业务革新’理念的又一次创新实践，通过携手专业权威机构，凝聚各界

力量，提升养老服务的专业性、可及性和可持续性，致力于为更多长者提供优质、安全、便捷的养老服务，让老人安享晚年，子女放心托付，从而推动整个行业迈向高质量发展的新阶段，为建设‘养老金融’大文章贡献友邦力量。”

- 完 -

关于友邦保险

友邦保险控股有限公司及其附属公司（统称“友邦保险”或“本集团”）是专注于亚洲的独立上市人寿保险集团，覆盖 18 个市场，包括在中国内地、中国香港特别行政区、泰国、新加坡、马来西亚、澳洲、柬埔寨、印度尼西亚、缅甸、新西兰、菲律宾、韩国、斯里兰卡、中国台湾、越南、文莱和中国澳门特别行政区拥有全资的分公司及附属公司，以及印度合资公司的 49% 权益。此外，友邦保险持有中邮人寿保险股份有限公司 24.99% 股权。

友邦保险今日的业务成就可追溯至 1919 年逾一个世纪前于上海的发源地。截至 2024 年 12 月 31 日，集团总资产值为 3,050 亿美元。

友邦保险提供一系列的产品及服务，涵盖寿险、意外及医疗保险和储蓄计划，以满足个人客户在长期储蓄及保障方面的需要。此外，本集团亦为企业客户提供雇员福利、信贷保险和退休保障服务。集团透过遍布亚洲区的庞大专属代理、伙伴及员工网络，为超过 4,300 万份个人保单的持有人及 1,600 万名团体保险计划的参与成员提供服务。

友邦保险控股有限公司于香港联合交易所有限公司主板上市，股份代号为“1299”（港币柜台）及“81299”（人民币柜台）；其美国预托证券（一级）于场外交易市场进行买卖，交易编号为“AAGIY”。

关于友邦人寿

友邦人寿保险有限公司（简称“友邦人寿”）是友邦保险有限公司全资持股的寿险子公司，统一经营友邦保险在中国内地的寿险业务。友邦人寿拥有专业的保险营销员队伍，

并通过多元化销售渠道，为客户提供人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务。

友邦保险于 1992 年在上海设立分公司，是改革开放后最早一批获发个人人身保险业务营业执照的非本土保险机构之一，也是第一家将保险营销员制度引进中国内地的保险公司。2020 年 6 月，友邦获批将友邦保险有限公司上海分公司改建为友邦人寿保险有限公司。2020 年 7 月，友邦人寿正式成为中国内地首家外资独资人身保险公司。