

清朗金融网络 守护安心消费

——2025年度鹤壁保险行业典型服务案例选登

今年是“十五五”规划开局之年。为全面贯彻党的二十大精神，落实中央经济工作会议、中央金融工作会议等部署要求，深入践行金融工作的政治性、人民性，助力提升

社会公众金融素养，鹤壁市保险行业协会在上级部门的领导下，积极引导行业充分发挥保险机构作用，主动履行社会责任，着力提供更方便、更贴心的保险服务。在2026年“3·15”国

际消费者权益日来临之际，我们梳理了2025年度鹤壁保险行业典型服务案例及为民办实事成果，引导广大消费者理性消费，提高防范非法金融活动的能力，切实维护自身合法权益。



中汇人寿鹤壁中支工作人员在营业大厅开展保险知识讲解活动



中煤财险鹤壁中支工作人员为客户上门提供理赔服务



中煤财险鹤壁中支工作人员为客户提供上门服务



客户向渤海财险鹤壁中支工作人员赠送锦旗

泰康人寿鹤壁中支 高效兑现“重疾绿色通道”服务承诺

2025年11月14日，侯先生被确诊为肝癌，急需找到权威专家、获取最佳治疗方案。泰康人寿鹤壁中支的服务团队得知客户困境后，第一时间指派专人协助侯先生家属收集并整理诊断证明等关键资料，并于当天18时通过“泰康医生App”为客户提交了“重疾绿色通道”服务申请。次日8时，该公司便成功为客户免费预约到上海权威专家号，并按照客户需求成功预约得复旦大学附属中山医院肝脏肿瘤

外科的院士级专家。就诊期间，该公司还安排工作人员全程陪同，协助办理各项手续，让客户在异地就医过程中感受到温暖与安心。此次高效服务，不仅展现了泰康“重疾绿色通道”在整合优质医疗资源、解决百姓看病难问题上的显著优势，更体现了公司对消费者权益的切实维护。接下来，该公司将持续优化服务体系，以实际行动践行“金融为民、保险惠民”的服务宗旨，让更多客户享受到更便捷、更温暖的保险保障服务。

中汇人寿鹤壁中支 打造“温暖驿站” 守护特殊群体金融安全

2025年，中汇人寿鹤壁中支深入践行“为民服务”宗旨，积极履行社会责任，着力打造“温暖驿站”，面向户外劳动者、老年群体及残障人士等特殊人群，营造贴心、便捷、有温度的金融服务环境，以实际行动传递保险温度。在客服中心大厅，该公司精心配备了冰箱、饮料机等便民设施，并专门设立户外劳动者休息区，为快递员、环卫工人等户外工作者提供休憩空间，适时提供冰镇饮品、热茶等暖心服务。同时，公司还设置了无障碍通道与适老化服务区域，确保每一位前来办理业务的客户都能享受到便捷、舒适的金融服务。

“3·15”国际消费者权益日期间，该公司聚焦残障群体的金融消费权益保护，在营业大厅“温暖驿站”内组织开展残障人士消保知识讲解活动。工作人员结合真实案例，深入剖析助残政策骗局，帮助大家识别常见诈骗手法，增强风险防范意识。同时，活动还详细介绍了“客户之家”十大服务权益，让残障人士更加全面地了解自身可享有的保险保障与服务；为增强互动性和参与感，活动还设置了趣味抽奖环节，让金融知识在轻松愉快的氛围中入脑入心。

瑞众保险鹤壁中支 两次高效理赔护航 实现客户轻症重疾全覆盖保障

2025年，瑞众保险鹤壁中支始终坚守“客户至上”服务理念，持续优化理赔服务流程，以专业高效的理赔服务和贴心温暖的便民举措，切实保障客户权益，用实际行动诠释保险“保障价值”与“服务温度”。卫女士于早年投保了瑞众重大疾病保险。2023年7月，卫女士因突发性耳聋住院治疗，出院180天后经司法鉴定确诊为单耳失聪，达到轻症理赔标准。接到卫女士的申请后，该公司快速完成审核，及时赔付轻症保险金3.12万元，并按照合同约定豁免后续全部保费，保险合同继续有效。2025年10月，卫女士因子宫恶性肿瘤住院治疗。卫女士提交重疾理赔申请后，该公司充分考虑其患病后的身体状况，安排理赔人员上门服务，全程协助客户整理

病历、诊断证明等理赔资料，耐心指导完成申请流程。经审核卫女士所患疾病符合重疾理赔标准后，公司迅速完成10.4万元重疾保险金赔付，为客户的后续治疗与康复提供了及时有力的资金支持。本次理赔案例中，该公司严格履行保险合同约定，高效履行轻症、重疾理赔责任及保费豁免条款，充分体现了保险保障的全面性与持续性。针对重疾客户推出的上门协助理赔服务，通过简化流程、快速核赔，最大限度减少客户奔波，切实提升理赔服务体验。未来，该公司将持续优化理赔服务体系，不断完善便民举措，以更专业、更温暖的服务筑牢客户保障防线，切实履行社会责任与使命。

人保寿险鹤壁中心支公司 主动上门服务 为特殊客户打通理赔绿色通道

鹤壁市民任先生早年因务工意外致身体残疾，日常行动严重受限。2025年的一天，任先生患病申请重疾理赔，但无法亲自前往保险公司办理手续，家人焦急万分。人保寿险鹤壁中心支公司理赔人员得知这一情况后，主动上门提供全程协办服务。出发前，工作人员认真梳理并核对全套理赔资料及所需材料；到达客户家中后，耐心安抚客户情绪，用通俗易懂的语言逐条讲解理赔流程及条款内容，全程协助填

写申请材料，并反复确认信息准确无误。为加快理赔进度，工作人员还主动对接鹤壁市人民医院，协调调取病历、诊断证明等关键资料，往返奔波毫无怨言。在理赔人员全力以赴的推进下，理赔手续快速办结，理赔款及时足额到账，解决了任先生一家的燃眉之急。这份暖心服务不仅帮助客户渡过难关，还用实际行动践行了“人民保险，服务人民”的宗旨，彰显了金融机构关爱特殊群体、践行民生担当的良好形象。

长城人寿鹤壁中支 高效理赔17.53万元 获客户送锦旗致谢

2025年7月，长城人寿鹤壁中支浚县营销服务部收到了客户刘女士专程送来的一面锦旗，上面写有“理赔快速高效，服务热情周到”字样，以此表达对公司专业、温暖服务的诚挚谢意。此前，刘女士因确诊癌症向该公司提交了重疾理赔申请。接到申请后，该公司理赔人员迅速响应，申请当天便高效完成全部审核，并将15.53万元重疾保险金及时赔付，有效缓解了刘女士的医疗费用压力。在后续治疗过程中，公司再次赔付2

万元，两次累计赔付金额达17.53万元。此次理赔服务，是该公司长期秉持“以客户为中心”服务理念的生动体现。近年来，该公司通过持续优化数字化流程、加强专业团队建设，推动服务模式从“被动理赔”向“主动关怀”转变，让每一位客户在遭遇风险时都能感受到保险的温度与力量。未来，该公司将继续提升服务效能，不断优化理赔体验，让保险真正成为客户面对人生风雨时的坚实后盾，用实际行动传递行业正能量。

中国大地保险鹤壁中支 践行“保险为民”初心 “大地暖阳”照亮乡村

2025年，中国大地保险鹤壁中支秉持“保险为民”初心，积极践行企业社会责任，组织开展了“大地暖阳，助老助残”专项公益活动。志愿者走进浚县前嘴头村，为退伍军人、老党员送上油、面等生活物资，暖心陪伴老人拉家常、了解需求。针对老年群体金融安全薄弱环节，志愿者结合真实案例科

普防范非法集资、电信诈骗等知识，揭露养老理财类骗局，演示防诈技巧并发放手册，切实守护老年群体“养老钱”。此次活动将物资帮扶、精神关怀与金融知识普及相结合，以多元化服务传递保险温度，彰显公司守护民生、服务社会的责任与担当，用实际行动诠释保险的责任与使命。

安诚保险鹤壁中支 高效兑现保险承诺 专业守护客户权益

2025年9月30日17时，杨某驾驶标的车辆在浚县济水大道与胥河路交叉口，与一辆直行电动车发生碰撞，造成三者人员王某受伤、双方车辆受损，经交警认定标的车辆负全责。事故发生后，安诚保险鹤壁中支第一时间响应，工作人员即刻赶赴医院跟进伤者伤情，安抚伤者情绪并主

动告知后续理赔流程。针对伤者提出的伤残鉴定申请，该公司工作人员积极对接伤者及其家属，主动收集病历资料，通过上门走访精准评估伤情，快速认定伤残等级，随即完成赔付流程，高效保障了伤者的合法权益，以高效理赔响应切实履行保险保障责任，赢得了客户的高度认可。

平安产险鹤壁中心支公司 深耕“美丽乡村行” 金融护航乡村振兴

2025年，平安产险鹤壁中心支公司践行“为民办实事”理念，组织开展“美丽乡村行”“消保金融+交通安全”宣教活动，将专业的金融服务和实用的安全知识送到农村群众的家门口。活动现场，志愿者通过悬挂横幅、设立咨询台、发放宣传手册等形式，用方言、身边案例，面对面为村民讲解保险理赔流程、消费者权益保护知识，手把手教大家识别洗钱、非法集资和电

信诈骗的常见套路，同时结合农村交通特点，普及出行安全常识，提醒村民骑乘电动车佩戴安全头盔、农用车辆不违法载人、过马路遵守交通规则，切实规避出行风险。系列活动帮助农村群众增强了金融安全意识，提高了风险防范能力，将金融服务的温度传递到乡村角落，以实际行动彰显了保险业服务民生、扎根基层的责任担当。

永安保险鹤壁中支 高效理赔暖民心 诚信保障显担当

2025年，在一起普通交通事故中，永安保险鹤壁中支以高效规范的理赔服务为伤者筑牢保障防线，生动诠释了公司的责任与温度。2025年11月19日，被保险人李某某的车辆与王某某驾驶的电动车发生事故，经交警认定，被保险人方负全部责任。事故发生后，永安保险鹤壁中支迅速介入，秉持公平诚信原则，组织伤者、被保险人开展三方调解，严格依据《中华人民共和国保险法》及人身损害赔偿相关法律法规，对

医疗费、误工费、护理费等全部法定赔偿项目进行精准核定，最终确定赔付金额30658元。为高效推进理赔工作，该公司在理赔材料齐备后即刻将理赔款支付至伤者银行账户，切实简化流程、压缩理赔时限，避免伤者奔波。此次理赔既严格履行保险合同约定责任，又兼顾民生温度，以“不推诿、不拖延”的实际行动，为伤者缓解经济压力，彰显了公司专业、高效、暖心的服务优势，也为构建和谐的消费环境贡献了力量。

中原农险鹤壁市分公司 免鉴快赔暖民心 国企担当护权益

2025年8月，浚县某乡村路口，中原农险鹤壁市分公司承保的轻型栏板货车与电动三轮车相撞，造成电动三轮车驾驶人刘先生受伤、两车受损。经交管部门认定，事故双方负同等责任。刘先生因事故造成多处肋骨骨折，住院治疗30天，伤情构成十级伤残。接报后，中原农险鹤壁市分公司查勘人员第一时间赶赴现场，高效完成查勘取证等工作，确保理赔基础资料准确完整。针对伤残理赔流程繁琐问题，公司依托专业理赔团队，结合病历、影

像资料等直接对照伤残评定标准，在双方认可的前提下免于伤残鉴定，简化理赔流程，压缩理赔周期，提升理赔效率。该公司严格按照保险条款及责任划分，在短短一周内完成定损核赔，支付赔款10万余元，全程公开透明、便捷高效。此次理赔是中原农险坚守“以客户为中心”理念的生动实践，公司以“免鉴快赔”服务切实减轻消费者负担，及时化解矛盾纠纷，有效保障了伤者与投保人的合法权益。

大家财险鹤壁中支 诚信理赔践初心 暖心服务护民生

2025年11月4日，董某驾驶豫F牌照机动车与一辆电动四轮车发生碰撞，造成驾驶员刘某某受伤、两车受损。经交管部门认定，董某负事故全部责任。伤者经诊断为左侧腓骨头、胫骨骨折，构成十级伤残，需长期康复治疗，家庭面临较大经济及精神压力。接报后，大家财险鹤壁中支接到报案后，第一时间开展事故查勘、证据固定等工作，主动对接伤者及其家属，全程跟进

诊疗情况，细致讲解理赔流程与赔付标准。为切实保障消费者合法权益，提升服务质效，大家财险鹤壁中支坚持调解前置，在伤者治疗期间积极组织双方沟通协商，最终就理赔事宜达成共识，快速将10.8万元赔款支付至伤者指定账户，及时缓解其治疗与康复资金压力，以专业、高效、有温度的保险服务彰显公司责任担当，获得双方当事人一致认可。

中煤保险鹤壁支公司 为生命护航 以专业担当筑牢安全防线

2025年，某地一家企业发生生产安全事故。获悉情况后，中煤保险鹤壁支公司高度重视，第一时间启动重大突发事件应急预案，迅速成立应急处置小组，实现总、分、支三级高效联动。理赔团队于事件当日抵达现场，开通绿色通道与预约支付通道，主动

提供专业理赔指引，积极配合企业开展伤亡人员信息核实及家属安抚工作，全力协助事件处置。时间就是生命。中煤保险在接到报案后28小时内，便将158.96万元预赔付款支付到位，有效缓解了企业的燃眉之急，以实际行动践行了保险保障与“金融为民”的社会责任。

渤海财险鹤壁中支 专业服务解忧难 高效理赔守承诺

2025年8月4日，渤海财险鹤壁中支收到一学生家长送来的锦旗，上面写有“专业服务解忧难，高效理赔守承诺”字样。这是对公司理赔服务的肯定，也是公司“以客户为中心”服务宗旨的体现。此前，该客户的孩子突发疾病住院，联系渤海财险鹤壁中支后，理赔专员迅速启动响应机制，耐心指导客户准备资料，并通过线上绿色通道优先处理，仅24

小时就完成从受理申请到理赔款支付的全流程，解了患儿家庭燃眉之急。多年来，渤海财险鹤壁中支持续深耕理赔服务，建立“三快”服务标准，优化流程，推行“有温度”服务理念，关注客户需求。未来，渤海财险鹤壁中支将秉持“雪中送炭”的服务理念，以更专业的服务和高效理赔守护客户信任。

太平财险鹤壁分公司 精准核查定损失 柔性调解化矛盾

2025年4月，客户刘女士驾车在地下车库发生碰撞后向太平财险鹤壁分公司报案。经现场查勘与专业拆检，确认其车辆左前大灯损伤为旧伤，不属于本次事故理赔范围。客户对此提出异议，坚持要求全额赔付。为妥善解决纠纷，太平财险鹤壁分公司坚持“依法依规、情理兼顾”原则，采取多措并举的策略：一是复核所有证据，确保责任认定准确无误；二是

多次主动沟通，耐心向客户解释条款与定损依据，消除误解；三是积极与4S店协调，为客户争取了左前大灯的优惠维修方案。最终，客户对太平财险鹤壁分公司专业的核查、耐心的沟通和务实的解决方案表示高度认可，纠纷圆满化解。此案例凸显了太平财险鹤壁分公司处理理赔案件的核心经验：快速响应、精准定责、柔性调解、主动作为。

申能保险鹤壁中支 开通“适老”绿色通道 让理赔服务更有温度

2025年8月，鹤壁市淇滨区发生一起交通事故，63岁的刘先生不幸受伤。因行动不便，老人无法亲自前往柜面办理理赔手续。申能保险鹤壁中支在了解情况后，立即启动老年客户专属绿色通道，委派理赔查勘定损人员携带相关材料上门服务。工作人员耐心讲解理赔政策与赔付标准，全程协助老人完成签字确认、材料核对手续，并细致解答家属疑问，切实解决老年客户“办事难”的痛点。针对老年群体行动不便、理赔流程

复杂等实际问题，申能保险鹤壁中支专门推出“上门理赔协助”服务。通过简化流程、实行专人“一对一”协助，该公司打破了传统柜面服务的限制，为老年群体提供便捷、暖心的保险服务，增强了老年客户的获得感与幸福感。上门理赔服务是申能保险鹤壁中支践行“以客户为中心”理念的生动体现。下一步，该公司将持续深化适老化服务，不断优化上门理赔、业务代办等便民举措，用更有温度、更贴近民生的服务守护老年客户权益，坚守保险为民初心。

中国太保产险鹤壁中支 践行金融为民初心 打通服务“最后一公里”

2025年，为深入践行金融为民、金融惠民理念，中国太保产险鹤壁中支将“我为群众办实事”实践活动与新时代“枫桥经验”的学习相结合，扎实推进保险纠纷多元化解工作，建立“首接负责、分级调处、闭环管理”机制，明确理赔、合规协同处置的职责，组建专兼职调解员队伍，强化业务与消保培训。该公司成立工作小组，聚焦理赔争议、销售纠纷等重点，推行小额纠纷快处、复杂案件联调机制，主动对接法院、行业协会，深化诉调、行调对接，引导客

户优先选择非诉方式化解矛盾。同时，畅通诉求反映渠道，做到矛盾纠纷“早发现、早介入、早化解”。工作开展以来，纠纷化解效率明显提升，投诉增量有效下降，调解成功率稳步提高。2025年，该公司化解纠纷36件(起)，未发生重大群体性事件。下一步，该公司将持续压实责任、优化流程，加强源头防控，不断提升客户满意度与机构合规经营水平，做好案例复盘与风险预警，切实守护群众财产安全，打通金融服务“最后一公里”。

国寿财险鹤壁中支 快速赔付近百万元 践行初心显担当

2025年6月17日，国寿财险鹤壁中支承保车辆与第三方发生碰撞致一死一伤。接到报案后，该公司快速启动应急机制，主动对接死者家属，积极协调各方，全力推进理赔及安抚工作。经多方协调，双方短时间内达成一致意见，公司一次性赔付死者家属99.89万元。这一高效理赔与暖心服务的举措，不仅获得了死者家属的高度认

可，更为遭受重创的家庭送去了慰藉。国寿财险鹤壁中支始终坚持“以客户为中心”的理念，将暖心服务贯穿始终，以更专业的水平、更贴心的服务践行“服务国家发展大局、守护人民美好生活”企业使命，在守护人民美好生活的征程上，用行动诠释“一个国寿，一生守护”的深刻内涵，成为社会稳定、民生安宁的坚实后盾。