

奋进“十五五” 保险让前行更有底气

鹤壁保险业以担当践使命,守护人民美好生活

2026年,奋进“十五五”的开局鼓点激昂有力,第14个“全国保险公众宣传日”如约而至。今年的主题——“奋进‘十五五’,保险让前行更有底气”,既是一份掷地有声的承诺,更是鹤壁全市保险从业者躬身践行的行动指南。

回首过去的一年,鹤壁保险业在监管部门的引领下,深刻把握金融工作的政治性、人民性,将“五篇大文章”书写在鹤城大地上。从服务国家

战略的奋楫争先,到助推实体经济的精准护航;从织密民生保障网的用心用情,到应对风险挑战的勇毅担当——鹤壁保险业以责任为笔、以温度为墨,交出了一份“守护人民美好生活、服务经济社会发展”的厚重答卷。

今天,我们遴选一批来自一线的典型服务案例。这里有争分夺秒的

理赔速度,有十年如一日的暖心守护,有与城市发展同频共振的创新探索,更有危难时刻豁得出去、顶得上去的行业力量。每一个案例,都是“可信赖、能托付、有温度”的生动注脚;每一份坚守,都在为“十五五”新征程积蓄底气、汇聚力量。

前行路上,保险始终在您身边。

大家财险鹤壁中支

为切实提升农业防灾减损能力,今年4月,大家财险鹤壁中支组织工作人员走进淇滨区金山街道岔河村,开展“春季防灾减损送物资”助农活动,将一批优质化肥等春耕物资送到种粮大户手中,以务实举措践行金融服务“三农”的使命担当。

针对春季气温波动大、病虫害易发等实际风险,该公司精心选配养分全面、肥效持久的化肥,有效满足农户春耕施肥与病虫害防治的需求,为小麦生长提供关键营养支撑,增强作物抗病能力,切实降低种植风险,筑牢夏粮丰收基础。

该公司始终将服务乡村振兴、保障粮食安全摆在突出位置,持续深化农业保险服务,创新“保险+服务”模式,在防灾减损、风险预警、理赔服务等方面协同发力。下一步,该公司将继续聚焦农业生产实际需求,加大防灾减损投入力度,不断提升农业保险保障水平,为我市农业稳产增收和乡村全面振兴贡献更大力量。

安诚保险鹤壁中支

1月4日,淇县太行大道路口发生一起交通事故,贾某驾驶机动车与李某骑乘的电动车相撞,致李某身体多处骨折,两车受损。经交警部门认定,双方承担同等责任。

事故发生后,安诚保险鹤壁中支理赔人员第一时间赶赴现场,并迅速前往医院探视伤者,详细讲解理赔流程,耐心安抚家属情绪。李某住院治疗期间及出院后,鉴于其因骨折行动不便,公司主动安排人员多次上门收取理赔资料,全程代办对接手续,免去客户往返奔波之苦。经审核,伤者伤情构成九级伤残。为切实减轻伤者负担,公司迅速启动“免鉴定快速赔付”绿色通道,依据完整医疗记录直接核定伤残损失,并在最短时间内足额支付赔款。

整个理赔过程高效顺畅,暖心周到,伤者及家属对服务给予高度评价,充分彰显了该公司“有速度、有温度,更有力度”的服务宗旨。

国寿财险鹤壁中支

5月6日傍晚,我市局部降雨量超40毫米/小时,并伴有9级以上阵风。此时正值小麦灌浆关键期,植株重心上移,抗风能力减弱,强风导致部分田块出现倒伏,加之田间高温环境,条锈病、赤霉病等病害发生风险陡增,对夏粮丰收造成不利影响。

灾情就是命令。5月7日、8日,国寿财险鹤壁中支农村业务部、乡村振兴部联合理赔客服分中心组成专项查勘小组,先后深入山城区石林镇、宝山街道,开发区龙岗街道、渤海路街道等重灾区,会同协赔员及村“两委”干部实地查看灾情,全面摸清受灾底数,并及时将情况汇总上报至乡镇及县区两级政府,为灾后补救争取宝贵时间。

下一步,该公司将持续优化农险理赔绿色通道,备足移动查勘设备,坚决做到不惜赔、不拖赔,实现应赔尽赔、快赔早赔,最大限度降低种植户损失。

永安财险鹤壁中支

今年6月,客户王某在驾车途中发生轻微刮蹭事故,车辆漆面受损,随即向永安财险鹤壁中支报案。理赔人员快速响应,依托线上远程查勘系统,指导客户规范采集影像资料,高效完成在线定责与定损,实现了“零接触、秒定损”,全程无须客户现场等待。

随后,该公司进一步简化审批流程、压缩处理时效,迅速完成资料审核、定损核算及赔款支付等全部环节,理赔款快速到账,及时补偿客户维修损失。整个流程简便透明,极大节省了客户的时间成本,获得客户高度评价。

为切实提升车险服务质效,该公司持续深化“警保联动”机制,大力推广轻微事故线上快处快赔模式。下一步,该公司将继续完善车险理赔服务体系,固化“快查、快定、快赔”举措,以更有温度的保险服务守护群众出行安全,彰显保险企业的为民情怀与责任担当。

人保财险鹤壁市分公司

近年来,人保财险鹤壁市分公司紧扣科创产业发展部署,深耕科技保险,创新服务模式,化解科技企业全链条风险,为产业升级筑牢安全屏障。

针对科创中小企业资产损失、用工风险、安全生产等痛点及研发风险高的问题,该公司依托高新技术企业财产险、雇主责任险、安全生产责任险三大核心险种,构建契合本地科创企业的风险保障体系,覆盖研发、生产、经营各环节。该公司运用线上投保及智能风控手段,精简审批流程、压缩出单时限,满足企业多元化需求。同时,组建专业技术团队上门排查隐患,出具整改方案,推动服务从“事后理赔”向“事前预防”转变,从源头降低风险。

今年年初以来,该公司已为全市61家科技型企业提供风险保障超过8亿元。下一步,该公司将持续丰富科创保险产品体系,深化“保险+服务”模式,更好发挥风险保障功能,为我市科创产业高质量发展贡献力量。

华安保险鹤壁中支

1月29日,华安保险鹤壁中支承保的一辆机动车发生交通事故,致行人李先生不幸身故。李先生系五保户,身故后由姐姐授权自己的儿子(死者外甥)全权处理理赔事宜。

案件办理过程中遇到核心难题:李先生系其养父早年收养的,因年代久远,无电子户籍档案留存,无法直接证明亲属关系,理赔进度一度受阻。为保障权利人合法权益,理赔专员主动作为,先后奔赴派出所、政务服务大厅、户籍档案室和死者生前工作单位等处,调取纸质档案,走访知情人员,层层核验、补齐佐证材料,最终核实了收养关系。材料齐全后,公司第一时间完成理赔核算并足额支付赔款。

案件处置全过程,该公司坚持温情理赔理念,主动深入一线解决群众难题,用高效专业服务打通理赔堵点,践行“为民解忧”宗旨。下一步,该公司将持续优化理赔服务机制,用心守护群众利益,彰显保险企业的责任与担当。

英大财险鹤壁营销服务部

5月31日,浚县善善镇陈村因事故导致部分玉米苗烧损。接到报案后,英大财险鹤壁营销服务部理赔人员第一时间联系客户并赶赴现场查勘,经实地测量,确认受损面积为6.99亩。经核实,事故由线路故障引发,责任明确,该事故属公司承保范围。

理赔人员快速核定损失,高效完成理赔流程,及时向被保险人支付赔款,有力保障了农户再生产。此次案件处置中,理赔人员展现了准确认定保险责任,高效处置事故的专业能力,体现了公司“电力行业保险专家”的专业优势。整个处置过程高效透明,为客户提供了优质服务体验,切实发挥了保险在农业生产风险保障中的积极作用。

下一步,该公司将继续秉持专业、高效的服务理念,不断提升理赔服务质效,深入践行保险企业社会责任,在各类风险保障中彰显担当,以实际行动为地方经济社会高质量发展贡献保险力量。

中华财险鹤壁中支

6月17日,中华财险鹤壁中支组织人员走进示范区杨吴社区开展端午便民服务活动,以暖心金融守护银发群体。

活动以“党建+消保(消费者权益保护)”为主题,聚焦老年群体需求,现场设置便民服务专区,为老年人测量血压、心率,结合夏季特点开展防暑和端午养生健康指导,守护老年人健康。依托防范非法集资活动宣传月,开展趣味转盘有奖问答,普及防非反诈、金融维权知识,增强老年人金融风险防范意识,守护财产安全。

活动最后,工作人员联合社区干部上门慰问特困独居老人和困难家庭,送去关怀物资。此次活动立足金融为民初心,将普惠、养老金融服务落到实处,以暖心举措增强老年群体获得感、幸福感与安全感。该公司将以此次活动为契机,持续以实干担当助力银发经济高质量发展。

中煤保险鹤壁支公司

今年3月,中煤保险鹤壁支公司聘请入围安全生产责任保险(以下简称“安责险”)事故预防服务机构名录的专家团队,针对投保安责险的某化工企业开展深度隐患排查服务。本次排查覆盖危化品装卸、设备设施、消防疏散、粉尘防爆、临时用电等专业领域,专家组对生产现场进行了全面细致的风险辨识。围绕排查发现的问题,专家提出以“看得见、管得住、改到位、不反复”为目标,构建常态化、精细化、闭环化的现场监督体系,并指导企业逐项制定整改方案,确保隐患整改落到实处。

通过一系列专业有效的服务举措,该公司协助企业显著提升了安全管理效能,有力落实了各方责任,从源头上降低了事故发生概率,得到了企业的高度认可。下一步,该公司将严格按照监管要求,持续深化事故预防服务,不断扩大服务覆盖面,充分发挥安责险的社会化治理功能,为提升区域安全生产总体水平贡献保险力量。

中原农险鹤壁市分公司

2月4日,中原农险鹤壁市分公司接到客户谢女士紧急报案,称其爱于人1月27日在家中突发疾病,经市中医院抢救无效身故。面对突发变故,客户情绪悲痛,对理赔流程感到迷茫。

接报案后,该公司立即启动重大案件应急预案,指派资深理赔人员组建专项服务小组全程跟进。理赔人员耐心倾听、温情安抚,主动做好理赔指引工作。为加快进度,工作人员前往市中医院实地走访调查,快速确认被保险人突发疾病身故,排除免责情形。资料收齐后,公司开启绿色通道,48小时内将10万元理赔款足额支付到位。

谢女士收到理赔款后专程送来锦旗,对公司专业素养与人文关怀表示感谢。本案是公司践行“以客户为中心”理念的生动缩影,通过前置服务、主动调查、快速赔付,将保险承诺化为实际行动。未来,该公司将持续优化理赔服务,用专业与责任不负客户托付,传递保险温度。

太平财险鹤壁分公司

入夏以来,我市降雨增多,汛期风险持续攀升。为落实风险减量服务要求,太平财险鹤壁分公司组织风控小组,前往其承保的景区民宿开展汛期防灾排查。

工作人员与民宿负责人一道,对院落排水管网进行清淤疏浚检查,指出排水沟杂物淤积、格栅杂草丛生等隐患,严防雨水倒灌;对木质建筑设施进行防霉防腐检查,提醒做好养护;针对后山边坡区域,重点查验防汛沙袋储备与植被固土情况,督促完善巡查值守机制,强降雨前及时加固,防范滑坡风险。工作人员逐项记录隐患并出具整改建议清单,同步讲解保障范围、防灾要点和报案流程,提出低成本整改方案。

此次上门排查是该公司践行“防灾减损”理念的具体举措,通过事前干预帮助企业化解风险。下一步,该公司将持续加大汛期风控力度,以专业服务减轻企业经营损失,为鹤壁文旅产业安全度汛保驾护航。



中国人寿鹤壁分公司为客户提供“惠鹤保”便民惠民服务



中国太保寿险鹤壁中支工作人员协助老人办理业务



中汇人寿鹤壁中支“清凉驿站”为客户外工作者提供服务



中华财险鹤壁中支工作人员为社区老年人免费测量血压、心率



大家财险鹤壁中支开展春季助农减损送物资活动

人保寿险鹤壁中支

近年来,人保寿险鹤壁中支持续优化适老化理赔服务,着力破解老年客户办事难题。今年5月,70多岁的岳先生因骨折住院,出院后需申请意外伤害理赔,因年事已高、术后行动不便且无家属陪同,老人无法前往网点办理。公司获悉后,迅速启动便民理赔机制,安排理赔专员提前对接,约定上门服务时间。工作人员登门后,仔细核验病历、缴费凭证、身份证件等资料,指导填写申请书,并耐心解答疑问,全程规范高效,让老人足不出户完成全部理赔流程。

此次服务实现案件核实、资料核验、手续办理、答疑解惑一站式办结,切实解决了高龄病弱客户理赔往返不便、办理困难的问题。下一步,人保寿险鹤壁中支将继续完善理赔服务体系,常态化开展特殊客户群体上门代办服务,精简流程、下沉服务,以精细化、有温度的服务增强群众保险理赔的获得感、提高群众满意度。

中国人寿鹤壁分公司

近年来,中国人寿鹤壁分公司秉持为民服务初心,扎实推进“惠鹤保”这一民生实事落地见效,以温情理赔赢得群众信赖。

我市67岁的陈先生于2025年投保“惠鹤保”升级版。今年2月,他因突发心脏病紧急入院,术后长期卧床、行动受限,无法亲自办理理赔,一时焦虑无助,家属便前往“惠鹤保”理赔中心求助。工作人员第一时间安抚家属情绪,提供精准指导,全程协助整理相关资料,并依规核算:本次就医总费用12.8万元,医保报销6.4万元,“惠鹤保”赔付4.9万元,极大减轻了家庭经济压力。

细致暖心的人性化服务,切实解决了群众“不懂理赔、办事困难”的实际问题。2026年度参保工作启动后,陈先生家属第一时间为其续保,以实际行动表达对服务的认可。下一步,公司将继续优化便民服务举措,坚守普惠初心,用有温度的金融服务守护群众健康。

中国太保寿险鹤壁中支

3月3日,中国太保寿险鹤壁中支柜面迎来一位乘坐轮椅的老年客户。工作人员主动上前迎接,迅速开通绿色通道,启用爱心专窗,提供一对一全程陪办服务。从搀扶就座,耐心询问业务需求,到逐项讲解办理流程、协助填写申请材料,再到身份核验、业务确认,柜员始终保持耐心,确保每一个环节准确无误。

办理过程中,工作人员还细心提醒老人妥善保管证件、关注后续权益,解答老人疑问,消除其顾虑。业务办结后,老人及家属连连称赞。该公司始终坚持以客户为中心,持续推进网点适老化改造,配备相关便民设施,常态化落实优先接待、全程陪同、一站式办理等服务机制,着力解决群众急难愁盼问题。下一步,公司将继续优化服务流程,提升服务品质,以更有温度的金融服务守护客户美好生活,践行金融为民理念、彰显责任担当。

平安人寿鹤壁中支

随着社会老龄化程度加深,高龄、独居、失能老人的保险服务需求日益凸显。今年年初以来,平安人寿鹤壁中支推出“数字员工+温情管家”服务模式,破解特殊群体理赔难题。

今年4月,高龄客户张先生突发脑卒中住院,因行动不便且不会操作智能手机,家属又远在外地,理赔流程一度停滞。公司接到求助电话后,在获得客户授权前提下,

依托“数字员工”风控引擎自动对接医保数据,精准识别住院及重疾特征,随即启动主动服务机制。与此同时,“温情管家”在2小时内携带移动展业设备上门,协助补充纸质材料、进行保单检查,并启动重疾理赔绿色通道。从报案到赔款到账仅用18小时,创机构高龄客户理赔速度新纪录。

下一步,公司将持续深化“数字员工+温情管家”协同机制,扩大主动服务覆盖面,构建全生命周期服务体系,常态化开展上门服务,以更有温度的金融服务守护客户幸福晚年。

合众人寿鹤壁中支

2018年,客户于先生在合众人寿鹤壁中支投保重大疾病保险,保额19万元。今年6月,于先生因糖尿病并发症住院,因本人在外地,出院后委托业务员通过线上提交了理赔申请。

接到申请后,公司立即进入理赔审核流程,按合同约定赔付重疾保险金19万元,有效缓解其家庭经济压力。于先生对高效、贴心的理赔服务高度认可,专程送来锦旗表达谢意。

一份保单,跨越8载光阴;一笔赔款,兑现郑重承诺。近年来,合众人寿鹤壁中支始终坚持以客户为中心,构建“和你在一起”客户服务体系,聚焦全生命周期健康关怀、全保单周期贴心守护,持续深化“合众保险理赔不难”服务承诺,力求以友善、便捷、专业的服务,为客户提供全方位金融保障。下一步,公司将继续优化理赔流程,提升服务质效,切实增强客户获得感与满意度。

长城人寿鹤壁中支

6月22日,长城人寿浚县营销服务部收到客户王先生专程送来的锦旗,上面写有“真诚服务暖人心,认真负责效率高”的字样。

据了解,王先生在2012年和2020年先后并在长城人寿鹤壁中支投保。今年5月,他因病住院,治疗好转后于6月8日正式提交理赔申请。公司依托完善的内部协作机制和数字化作业流程,当日完成资料审核、责任认定和赔款核算,赔付保险金额10.13万元,并依约豁免其后续12年保费,极大减轻了客户经济负担。王先生对此给予高度评价。

此次快速理赔,是长城人寿提升服务效率、优化理赔体验的生动实践。公司通过前置调查、智能核赔、绿色通道等举措持续压缩理赔周期,同时注重人文关怀,将条款承诺转化为暖心行动。下一步,公司将以责任为锚、以效率为帆,不断优化服务品质,用专业与真诚守护每一份托付,让保险温情在每一个需要的时刻及时送达。

中汇人寿鹤壁中支

炎夏高温,快递员、环卫工人等户外工作者仍坚守岗位。中汇人寿鹤壁中支在客服中心柜面设立清凉驿站,配备冰箱、饮水机等防暑降温设备,供应西瓜、清凉饮品及冰块等防暑物资,并设置无障碍通道,适老化服务区域及户外劳动者专属休息区,为客户及高温下的劳动者提供清凉休憩空间。

驿站运行以来,已服务周边户外工作者百余人次,成为炎夏中一道暖心风景。公司还结合柜面服务资源,为进站休息人员提供饮水补给、应急药箱等便民服务,切实解决户外工作者“渴了能喝水、热了能乘凉、累了能歇脚”的现实需求。

中汇人寿鹤壁中支以清凉驿站为载体,将保险服务延伸至社会公益领域,以实际行动践行社会责任,传递保险温度。下一步,公司将不断完善驿站服务功能,拓展便民举措,让更多群众感受到来自保险的关怀,为城市和谐发展贡献力量。