

温暖守护 “赔”伴前行

——2024年菏泽保险业理赔典型案例

齐鲁晚报·齐鲁壹点 时海彬 通讯员 陈志勇 张丹 侯婷婷

保险的“初心”是织密风险防护网，“使命”是撑起万家平安伞。2024年菏泽保险业持续发挥经济“减震器”和社会“稳定器”功能，以理赔服务为支点，寿险、财险同步发力，用速度和温度诠释责任担当。

从确诊当日即付70万元重疾金的“抗癌及时雨”，到41.5万元意外险“12小时速达”延续家庭生机，再到少儿白血病次日到账60万元的“希望加速器”……菏泽寿险业的每一笔赔付都在绝望处点燃星火，为家庭重筑生活希望。

16.3万亩农田受损，遥感卫星与无人机组成的“天空查勘队”让2575万元赔款3日直达农户账户；企业火灾200万元综合险赔付实现“零自费重建”；团体意外险40万元“工伤速偿”；291万元驾乘险，让骤失顶梁柱的家庭免于经济崩塌……菏泽财产险以“大灾零拖延、小损秒响应”的硬核效率，守护菏泽经济底盘稳如磐石。

数据见证担当。2024年，菏泽寿险业赔付案件150万件，较上年增加27万件，赔付支出37亿元，较上年增加11亿元，理赔获赔率99.57%，平均理赔时效1.23天，较上年提速0.33天；菏泽财险业赔付支出44亿元，机动车赔付支出25.17亿元，机动车赔付案件34.2万件。

2025年，菏泽保险业将继续“赔”伴前行，秉持“行程万里，守护如一”的信念，用寿险保障、财险护航，以理赔服务为舟，载万家期盼破浪前行。

经典案例1

2014年11月4日，东明客户杨先生投保了驾年华意外险，每年缴费3750元，私家车意外保额291万元，累计交费37500元。然而天有不测风云，2024年5月29日，杨先生在外出回家的路上驾车发生交通事故中不幸身故，保险公司迅速启动了快速理赔程序。工作人员第一时间联系客户家属，核实相关信息，以最快的速度对案件进行初步核实、审核，同时前往杨先生家中，向家属表达深切的慰问。交警部门处理完事故后，公司派专员协助杨先生家属办理相关手续提交申请。理赔申请次日，保险公司将291万元身故保险金打入杨先生受益人的账户。有了这笔保险理赔款，杨先生的家人得以妥善安排老人的晚年生活，孩子的教育及成家立业也有了保障，使整个家庭逐渐走出了阴霾，重拾生活的希望。

启示：车损可修，生命无价！车险护车，人身险护家——高额意外险以“保费杠杆”撬动家庭抗风险能力，用确定性赔付抵御人生无常。方向盘前的周全保障，既是对家人的承诺，更是对生命价值的终极敬畏。

经典案例2

菏泽市定陶区“惠民保”参保群众孔某某，因重症肺炎引发呼吸衰竭，于2024年4月23日在山东省第一医科大学附属医院住院治疗。出院后，家属提交“惠民保”报销材料，主承保公司接报案后迅速启动理赔机制，经综合核算赔付范围及报销比例，快速赔付参保人本次住院“惠民保”报销金额751524.84元，极大减轻了参保家庭的经济负担。

启示：菏泽“惠民保”自2021年上线以来，已惠及8万余人。它具有低门槛、广覆盖的显著特点，无论参保人年龄大小，从事何种职业、有无过往病史，菏泽职工医保和居民医保参保人员，均可投保。对于那些被商业健康险拒之门外的慢性病与重疾患者而言，“惠民保”无疑是绝境中的希望之光，其“不限既往病史”的温情条款，为这部分特殊群体提供了坚实保障，有效缓解了参保群众看病贵的难题，将惠民、为民的理念落到了实处，成为菏泽市民健康生活的有力守护。

经典案例3

2019年9月，牡丹区的龙先生为自己投保了如意人生养老金保险，共交费80万元，保额116.42万元。2024年7月，龙先生因疾病身故。2024年8月，龙先生家属提交理赔申请，公司收到理赔资料后，开通大额快赔通道，次日赔付身故保险金116.42万元，快速、温暖的理赔服务获得龙先生家人的高度认可。

启示：养老保险属长期保险，帮助个人积累养老金，应对长寿带来的经济压力，同时还具备一定的保障功能，当意外和疾病来临时能够让家人从容应对以后的生活。

经典案例4

2024年1月1日，菏泽某电力公司为员工吴某投保团险意外险，每人保额100万元。2024年8月21日，被保险人吴某推着自行车行走在华英路都庄新村对面公交站牌附近时，和一辆小汽车相撞，导致吴某被撞飞至路旁的绿化带中，120送医院急诊科抢救1小时左右，抢救无效于2024年8月21日死亡。2024年10月16日，被保险女儿提交资料，保险公司开通大额理赔绿色通道，次日即将意外身故保险金100万元打至被保险人受益人账户，以高效赔付缓解家庭骤失经济支柱之痛。

启示：根据统计，车祸是各年龄段高发的意外事故，另外18岁以下高发溺水事故，60岁以上高发摔伤事故。在人生的各个阶段，应合理配置意外伤害保险产品，为自己和家人健全保障网，从而更好地抵御未知风险。

经典案例5

2022年2月14日，曹县客户李先生为儿子投保巴纳德重大疾病保险(信享健康版)(A款)，保额22万元，保费4796元；附加安吉星意外医疗B，保额5千元，保费70元；附加住院医疗保险，保额1万元，保费253.82元；同时投保医保通百万医疗保险，保额200万元，保费136.8元。

2023年7月17日，孩子不幸被确诊为白血病，经保险公司审核，属于保险责任范围，予以正常赔付。根据条款约定，给付重大疾病保险金22万元，合同继续有效，豁免18年保费，豁免总金额86328元；医保通百万医疗保险正常赔付，并豁免后面2期保费273.6元。

截止目前，被保险人的医保通百万医疗保险已获赠29次，以上险种合计共赔付88万元，孩子还在持续治疗中，因为拥有这份保险，为孩子的后续治疗提供了有力保障。

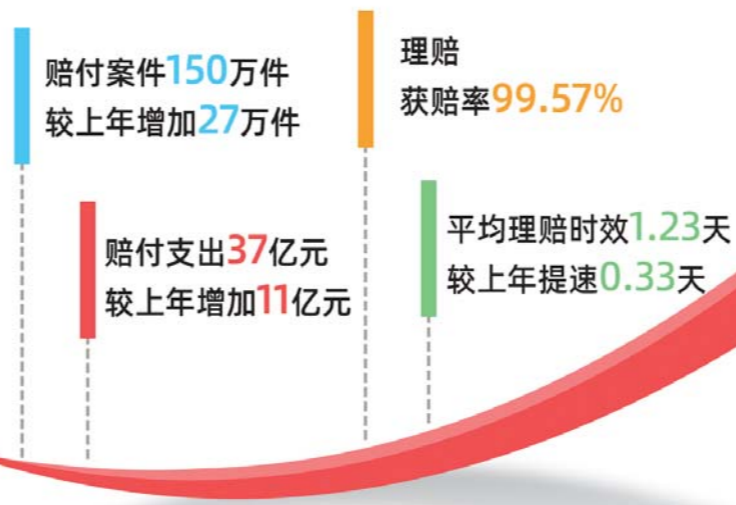
启示：高额的治疗费用下，会有部分患者因付不起医疗费而放弃或者消极治疗。百万医疗保险产品交费低，保障高，可为客户提供大额医疗保障，成为客户抵抗病魔的坚强后盾。

经典案例6

2021年2月，郓城程女士为自己投保了万物生重大疾病保险，保额30万元。2024年9月底，被保险人程女士手术病理结果为肺恶性肿瘤，2024年10月23日客户向保险公司提交了理赔申请，经公司理赔人员审核情况属实，属于保险责任，赔付万物生重大疾病30万元、恶性肿瘤关爱金15万元。合计理赔金额45万元，理赔金当日到账。客户非常激动，多次来电对公司的理赔速度及服务态度表示感谢，并表示现在在外地，过年回家一定来公司表达自己的感激之情。

启示：重疾险以“确诊即赔”的雪中送炭，既为治疗续氧，更为尊严托底。保险无法阻挡疾病的到来，但是可以为患病后的治疗提供有力保障，帮助家庭攻坚克难。

2024年菏泽寿险业赔付情况



经典案例7

2020年，东明医务工作者X女士为自己投保惠健康重大疾病保险，保额70万元。2024年1月，X女士在一次单位例行体检中发现甲状腺结节，并于当月在菏泽某医院进行手术治疗，病理结果为甲状腺恶性肿瘤。接到医院的结论后，客户不解，一向身体健康的她怎么会患上恶性肿瘤，伤心之余，客户想起了投保的重疾险，接到客户报案后，保险公司第一时间安排专人进行探视，并帮助客户收集资料，2月5日资料提交齐全后，70万元理赔款于当日到账，为客户后续治疗及生活质量保障注入强支撑。

启示：抗癌之战，经济防线不可溃！恶性肿瘤属于目前高发的重大疾病，治疗费用是一笔巨大的开支，重疾险赔款构筑“医疗+生活”双保障——既抵挡治疗支出的惊涛，更托起术后康复的暖阳。当生存率攀升，足额赔偿便是续写生命质量的“经济处方”，让病魔面前尊严不受妥协。

经典案例8

2020年6月，巨野25岁的谢先生投保了《人寿臻欣2019终身重大疾病保险》保额50万元，《人寿融和(家庭版)医疗保险》保额400万元。

2022年5月谢先生生活后胸闷、心慌，被诊断为心脏瓣膜病，医生告知避免剧烈活动，必要时手术治疗，因年轻担心做此手术风险较大故未进行手术。之后症状反复，为进一步治疗至北京阜外医院检查，心脏超声显示：瓣膜性心脏病，二尖瓣大量反流，需立即手术。谢先生于2024年5月住院，行胸腔镜下二尖瓣成形术。

出院后，谢先生向保险公司提交理赔申请，保险公司给付被保险人重疾保险金50万元。此次住院谢先生共花费医疗费103331.01元，其中医保报销61422.32元，剩余41908.69元由保险公司全部报销，并给予住院及住院前后门急诊医疗、重大疾病住院津贴、重症监护室住院津贴1200元，合计赔付保险金54.31万元，实现“重症治疗零自费”。

启示：疾病突袭不分年龄，但保险配置可抢跑时间——25岁投保的400万元医疗险和50万元重疾险，在28岁这场心脏战役中化作“复合盾牌”。当青年遭遇重疾，足额保障就是对抗命运的资本杠杆，建议根据自身经济情况，为自己和家人适当配置保险保障。



经典案例9

子女承欢膝下，健康快乐的长大是每一位家长的心愿，鲁西新区孙先生，于2019年孩子满月时为其购买了小福星终身寿险，重疾保额涉及30万元，少儿特定重疾30万元，并附加保费豁免。

2024年10月，孙先生发现孩子的脸色出现持续性仓黄，不放心的孙先生便带着孩子去济南检查，最终检查结果确诊为白血病，得知这一消息，孙先生顿时感觉晴天霹雳，一心想着砸锅卖铁也要为孩子治病，在孩子住院治疗期间，孙先生想到自己给孩子买的保险，随即联系了保险客户经理，客户经理当天便帮助客户整理理赔材料申请，经保险公司审核后，在孩子出院的第二天就完成了60万元的理赔获赔，正是这一笔理赔款的到账，很大程度的缓解了孙先生经济压力，保障了孩子的后续治疗。

启示：一份满月时签下的保单，在确诊第2天铺就“医疗速通车道”。少儿重疾险以“保费豁免+高额给付”双引擎，既击碎天价药费冰山，更融化家庭经济冻土——父母之爱最深的智慧，是给孩子成长罩上“终身防护罩”，让病魔的阴影下仍有希望破土生长。

经典案例10

家住曹县的被保险人石某，于2006年1月8日投保康宁定期保险，于2024年11月21日投保新绿洲团体意外伤害保险(C款)，身故保额合计41.5万元。

2024年12月14日晚，被保险人在朋友家吃木炭火锅，由于房间封闭不通风，导致被保险人石某木炭煤气中毒，于2024年12月15日不幸离世，朋友也中毒在医院抢救治疗。突来噩耗如晴天霹雳，让原本幸福的家庭瞬间陷入无尽的悲痛之中。被保险人家人在悲痛之余，想起了被保险人购买的保险，遂向保险公司报案，接到报案后，保险公司立即启动应急响应机制，迅速开启快速理赔通道，并主动协助家属收集相关证明文件，不到1天时间，身故理赔金41.5万元支付到被保险人家属的账户中。

启示：意外发生的概率虽小，但风险却无处不在。当生活剧本突现死亡章节，保险便是留给家人的“家庭氧气”。保险虽不能阻隔厄运敲门，却能保门后仍有灯火可续。

经典案例11

2024年3月7日凌晨，菏泽某企业仓库突发火灾，导致厂房、设备及原材料，产成品严重受损。承保公司接报案后迅速启动应急机制，统筹开展查勘定损，经综合核算投保比例、残值及免赔率后，快速赔付企业财产综合险200万元，助力企业灾后重建。

启示：企业财产险通过风险转嫁与快速理赔的双重机制，为突发事件提供经济“缓冲垫”，既降低企业资产损失压力，又以高效服务强化经营韧性，诠释保险“社会稳定器”功能。

经典案例12

2024年7月31日，牡丹区客户黄女士于投保了团体意外伤害保险(B款)，意外身故保额40万元。2024年10月25日上，被保险人黄女士在工作时被输送带卷入工作的设备中，当场身故。接到报案后，保险公司第一时间进行介入调查，并一次性告知客户理赔所需资料。2024年12月23日被保险人家人在业务人员的协助下进行了理赔申请，次日40万元理赔金就顺利转入指定账户。保险公司细致贴心的服务和“当天申，隔日达”的理赔效率受到被保险人家人的充分肯定。

启示：传送带每转一圈都是产值，但一次意外便能绞碎整个未来。因此，无论是个人还是企业都千万不要忽视一份保费不高的意外伤害保险。对企业，它是风险防火墙；对家庭，则是骤失顶梁柱后的“薪资延续计划”。

经典案例13

2024年6月22日，山东菏泽某医药公司员工外出作业时突发疾病，抢救无效死亡。大地保险接到雇主责任险报案后，迅速查勘定责，同步介入调解并指导家属收集理赔资料。在收到理赔申请后，迅速完成审核工作，并支付雇主责任险赔款金额共计26万元。在该案中，理赔人员不仅提供了专业指导，还通过电话慰问等方式给予人文关怀，充分展现了大地保险高效、专业的服务水平以及保险服务的温度。

启示：雇主责任险既为企业用工风险提供风险屏障，亦通过“快赔+暖赔”模式强化保障效能，实现风险兜底与情感支持的双重价值，助力企业稳健运营。

经典案例14

2024年11月15日17时55分，在山东省菏泽市郓城县220国道孙林村口，标的驾驶员郭某驾驶保险公司承保的车辆自北向南行驶，行至路口时因未注意观察，不慎碰撞自西向东过马路的三者田某。本次事故导致田某死亡，现场由交警处理，经认定，驾驶员郭某负此次事故的全部责任。事发后，保险公司积极组织调解，经多次协商达成赔付意见，整案赔付114万元，并于2025年1月26日完成赔付。

启示：保险赔付托底责任，但路口安全唯有“减速观察”方能守牢生死线。在风险与赔付的天平上，唯有“主动防御+被动保障”的双重砝码，方能托起道路安全的底线。

经典案例15

2024年7月5日至6日，菏泽突发强降雨，致使农作物大面积倒伏受灾。平安财险承保的定陶、鄄城、郓城、曹县累计受灾面积达16.3万亩。灾害发生后，平安财险迅速响应，启动大灾应急预案，全力配合县政府的统一部署，妥善做好玉米查勘工作，运用遥感卫星、无人机及远程查勘技术快速定损，精准赔付2575万元，受益农户达3.3万余户。

启示：天灾无情，保险有为。从“卫星扫田”到“云端定损”，科技赋能打破传统理赔壁垒；从“被动应对”到“精准托底”，农业险以高效赔付助力灾后复耕。既守住了农户“钱袋子”，更稳住了乡村振兴“压舱石”——这便是金融力量对“颗粒归仓”的现代化注解。

