

# 完善健康服务体系、服务保障“三农”，中国人寿提供有效“国寿方案” 创建保险先进村，解决“最后一公里”

本报记者 闫明  
通讯员 徐钢

3月27日上午，昌乐县保险先进村创建工作现场会在乔官镇召开。昌乐县政府副县长张正民出席会议并讲话，潍坊市金融办、昌乐县有关部门、各镇(街、区)分管领导、创建先进村负责人，中国人寿省市县三级公司、潍坊国寿财产险，广发银行相关负责人等参加了现场会。

保险先进村创建试点是中国人寿在我省精选的五个创新项目之一，也是昌乐县首个省级保险金融创新项目。张正民在创建工作会上强调，要把创建保险先进村作为改善民生、推进乡村振兴战略实施的一项重点工作来抓，真正把先进村创建做成一项民心工程。

党的十九大报告中，将“实

施健康中国建设”提升至国家战略地位，并明确提出要“拓展保险市场的风险保障功能”。新“国十条”的出台，商业保险被赋予了更高的历史定位和更大的社会责任。保险作为现代经济和金融的重要组成部分，是完善金融体系的支柱力量、改善民生的有力支撑、创新社会管理的有效机制、促进经济提质增效的高效引擎和转变政府职能的重要抓手，对保护农业生产、保障农民权益、完善农村社会保障体系、全面建成小康社会发挥着不可或缺的重要作用。借助这些政策红利，中国人寿山东省分公司在积极参与社会保障体系建设、服务保障“三农”工作、护航实体经济发展、承办政保合作项目、助力脱贫攻坚等方面进行了大量探索和实践，提供了有效、有力的“国寿方案”。

在现场会上，中国人寿乔官服务部负责人介绍，在新农合大病二次报销宣传的过程中，发现老百姓的保险观念相比之前虽有提升，但是仍然淡薄，大病二次报销工作已开展5年，很多村民仍然不知道国家有这么好的民生政策。乔官镇一村民孙某在2015年因病住院，前后花费超过15万元，合作医疗仅仅报销5万元，当服务人员告知孙某还可以在中国人寿享受大病二次报销的时候，才得知了国家的好政策，在服务人员的协助下，中国人寿快速理赔，把4万余元理赔款送到客户手中。

保险是一份传送爱心的事业，但要让更多的百姓知道国家的政策，这就需要各级政府部门和保险从业人员的积极宣传引导。有一次，中国人寿服务人员在乔官镇东菜园村搞活动

时，遇到一位刘姓村民咨询保险事宜，他刚刚因意外伤害治疗痊愈出院，服务人员了解后发现这位村民已入银龄安康保险，但是他不知道，国寿工作人员在2日内帮助刘姓村民办理好了理赔手续，3日内将5000元的理赔款打到了刘姓村民的账上，让刘姓村民喜出望外。

中国人寿以服务“三农”、建立健全农村社会保障体系为目标，不断拓宽保险服务领域。通过开展保险先进村创建活动，提高广大农村居民保险意识，为农村居民提供多元化、多层次的保险保障服务，在保险宣传进社区、理赔服务进社区、新农合大病二次报销宣传工作、量子检测健康查体活动等方面付出了许多汗水。通过保险先进村的创建，解决服务的“最后一公里”，让老百姓真正

实现“足不出户，坐享服务”。

现场会上，中国人寿潍坊分公司王晓晨总经理指出，保险先进村创建试点工作的顺利开展，与当地政府部门、金融部门的大力配合密不可分，各部门在资源整合、政策配套上齐心协力，劲往一处使，对接下来的推广工作起了个好头，中国人寿努力将保险先进村打造成为昌乐县、潍坊市乃至山东省的惠农、利农、富农的标杆工程、品牌工程、民生工程。落实保险“进农村、进农户、惠农民”各项措施，让保险“飞入寻常百姓家”，努力为广大农村居民提供全面的保险保障服务，助力贫困农村脱贫攻坚，帮助他们解除老无所养、病无所医、残无所助、因病因残致贫返贫等后顾之忧，进一步提高老百姓抵御各种风险的能力和水平。

## 人保财险山东分公司空中救援服务扩大至所有客户

# 空中救援诠释“时间就是生命”

4月3日，东营一名除草剂中毒的女子乘直升机转院至齐鲁医院的新闻被省内各大媒体报道后，引起读者的广泛关注，不少读者咨询如何能够享受到“空中救援”服务以及相关费用问题。为此，记者采访了中国人民财产保险(以下简称“人保财险”)山东分公司的相关负责人。

记者了解到，中毒女子是人保财险山东分公司的车险用

户，此次享受到了完全免费的空中救援服务。而按正常情况，当日接送该患者的机型，每小时需要四万元的救援费用。

据介绍，2017年6月，人保财险山东分公司与金汇通航山东分公司启动了直升机医疗救援服务项目合作仪式，正式向全省符合标准的人保车险客户赠送直升机空中医疗救援服务。2018年，该公司将空中救援

服务范围扩大至所有客户，符合空中救援条件的客户，均可通过公司95518客户服务专线提出救援需求，且直升机救援费用全部由人保财险山东分公司承担。

截至目前，双方搭建的“人保一金汇”空地一体救援服务体系，可实现直升机30分钟内起飞，45至60分钟到达的国际标准，并成功打造了覆盖全省范围

的“黄金一小时”生命救援网络，为挽救生命争抢宝贵的时间。

记者了解到，此次针对东营中毒患者的救援并非首次，仅在刚刚过去的三月份，人保财险山东分公司就先后实施了两次救援服务。3月13日，人保财险章丘支公司 with 金汇通航联合济南120、章丘消防明水支队、章丘人民医院等单位成功救援出在章丘玉泉山失踪多天

的女孩。3月1日，人保财险潍坊、济宁分公司出动一架空中医疗直升机救援一位从临朐转院到济宁的气胸危重患者，329公里的距离，全程仅用89分钟。

空中救援真正诠释了“时间就是生命”，并且有效克服了地面交通拥堵与长途颠簸对病人造成的伤害，体现了人保财险山东分公司的服务温度。

(记者 胡晓娟)

## 保险服务质量好不好，百姓说了算

# 山东保险业服务质量调查报告出炉

本报讯 (记者 王小平)在《2018年政府工作报告》中，有多达13个“保险”关键词出现!保险业的发展涉及国计民生，曾连续多次被政府工作报告提及。随着社会认知和接纳度的不断提高，保险早已渗透到寻常百姓家。近年来，山东保险业坚持稳中求进总基调，牢固树立和贯彻落实“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，适应经济发展新常态，大力推进供给侧结构性改革，坚持抓服务、严监管、防风险、促发展，着力深化保险改革创新，保护保险消费者合法权益，行业实现平稳健康发展。

为了提升服务质量，在保险监管部门和行业协会的指导和支持下，山东省保险业做了大量工作，并取得显著成效，但部分保险公司在保险销售、理赔服务等环节仍然存在着一些问题。2018年3月6日，本报正式启动了“山东保险业服务质量调查”活动，至3月31日截止，历时25天，调查期间，网络投票参与人数超过30万人次。

本次活动自启动以来受到了广大读者们的热情欢迎，他们不但积极参与网络投票，还通过本报百姓金融服务热线讲述“与保险金服务不得不说的故事”，发表对保险业服务质量方面的意见，并提出了很多建议。此外，我们还请业内专家针对

读者投票及山东保险业发展进行了评议。

调查结果显示，2017年度保险行业发展整体向好，其中人寿保险的行业满意度较高。影响满意度的关键环节是理赔服务环节，还包括承保环节、日常服务环节。经过整理分析，报告如下：

1、调查结果表明，多数保险公司的员工能够很好的完成自己的工作，不管是保险销售还是保险理赔环节，都能亲切对待客户，服务质量较高。此项得票较高的公司有中国人寿山东省分公司、平安人寿济南分公司、泰康人寿山东分公司等。但有部分读者在服务热线中反映，个别保险公司业务员的服务质量投保前较好，投保后较差。

2、保险公司理赔服务一直被投保人诟病。此次调查结果显示，随着各家公司理赔服务的改进，大量新科技技术运用在理赔过程中，人寿保险公司的理赔服务满意度较高。此项得票较高的公司有新华人寿山东分公司、太平人寿山东分公司等。但是，财产保险公司方面，读者对于车险理赔评价仍然较低。主要问题表现在：理赔速度慢、服务态度差、理赔金额很难和投保人达成一致，往往需要多次协商。

3、调查显示，保险代理人“忽悠”投保人的情况依然存在，主要表现在：夸大保险的作用和保险

的收益水平；不履行如实告知义务；甚至恶意欺骗投保人等。

4、对于“犹豫期内可以退保，过了犹豫期退保有较大损失”的问题调查，约有3成的投保人表示，保险公司的业务员没有如实告知。此外，调查结果显示，少有业务员详细为投保人讲解保险合同，但大部分业务员会为客户进行简略讲解。

5、买了保险后，多数人寿保险公司能够回访投保人，但时间不够及时，有的甚至在犹豫期过后才回访。

6、对于保险公司提醒缴费服务，本次调查反映普遍较好。保险公司多数能通过短信、电子邮件等方式进行缴费提醒。此项得票较高的公司有德华安顾人寿保险有限公司、中英人寿山东分公司等。

7、在专家评议环节，参与专家对很多保险公司勇于承担社会责任表示肯定。象人保财险山东分公司，富德生命人寿山东分公司等企业主动服务山东经济社会发展大局，积极参与到扶贫助困等项目中来，受到了专家好评及读者认可。

8、不少读者来电表示，财险公司车险电话营销存在问题较多，百姓的满意度较低。主要问题是电话扰民，在车险到期前通过电话、短信等方式进行高频次营销，往往对打电话的时间不加选择。

