

### 标杆

## “免鉴定” 暖人心

——一位重症患者的保险新体验

“从打电话求助到信息变更完成，全程没让我爸下过一次床。”这句朴实评价的背后，是新华保险一项创新服务模式生动实践。

2023年，临沂的张先生不幸确诊肺癌，虽然已完成重疾理赔并豁免了主险后续保费，但附加险仍需继续缴费。由于正在住院化疗，无法亲自办理投保人变更手续，加之其女儿对保险业务不熟悉，这项业务一度陷入困境。

新华保险临沂中支接到求助后，迅速启动“特殊客户关怀预案”。工作人员第一时间通过系统调取保单信息，确认业务合规性，随即与家属预约上门服务时间。在医院的病房里，工作人员携带理赔慰问大礼包，现场为张先生核实身份、办理签署变更文件，同时通过电子签名认证确保法律效力。

没有繁琐的表格，没有漫长的等待。工作人员通过远程系统，现场为张先生完成身份核实、电子签章等流程，并同步指导其在异地的女儿张女士在线确认。整个流程在24小时内完成，真正实现了“数据多跑路、群众零跑腿”的服务承诺。

“没想到重疾理赔后，新华保险还能继续给我提供附加险保障！”病床上的张先生感慨道，“我化疗后连说话都吃力，更别说去保险公司办手续了。他们能来医院服务，太感谢了！”

从“客户跑腿”到“服务上门”，从“纸质材料”到“电子签章”，新华保险用实际行动诠释了为民办实事的核心要义。这项创新服务不仅展现了技术赋能带来的效率提升，更体现了新华保险山东分公司从“风险补偿”向“全程守护”的服务理念升级。

## 从「赔」到「防」 温暖齐鲁

# 新华保险： 理赔不再跑断腿 服务主动来敲门

□ 本报记者 胡羽

保险理赔，一定要等客户“上门申请”吗？

当威海的L先生还因确诊恶性肿瘤而不知所措时，保险理赔员已主动找上门，一天内40万元赔款到账。这笔钱，跑赢了他对于治疗费用的焦虑。

这样的主动服务，正是新华保险山东分公司在“十四五”期间推动服务转型的一个缩影。新华保险山东分公司转变传统保险“事后补偿”的被动角色，以客户为中心，推动服务关口前移，构建起“事前预防、事中干预、事后补偿”的全链条保障体系。通过理赔创新、医保经办与养老金融三大支柱协同发力，公司不仅为山东金融市场注入了温暖与活力，更在服务民生保障与国家战略中展现了专业价值与企业担当。

### 当保险服务“主动”来敲门

“拿到恶性肿瘤诊断书时，整个人是懵的。”威海的L先生回忆起初诊时刻仍心有余悸，“满脑子都是治疗要花多少钱，家里的积蓄能撑多久。”

就在他住院期间，一通来自新华保险的电话让他安下心来。理赔人员告知他，作为公司的优质客户，公司已通过系统监测到他的出险情况，并主动为他启动了“重疾慰问先赔”服务。接下来的流程高效而顺畅，专人一对一协助，理赔一路绿灯，一天之内，40万元重疾保险金到账，连后续5万多元的保费也获得了豁免，缓解了L先生的经济压力。

这样的“主动理赔”，在2025年前8个月已在山东发生了327次，累计赔付约2500万元。它改变的不仅是理赔速度，更是保险与客户的关系，从“你报案我理赔”的被动响应，转变为“我知你难，主动上门”的温情守护。

如果说“重疾先赔”体现了保险的温度，那么“医疗垫付”则打通了危急时刻的“生命通道”。

“医生说必须马上手术，可我们一时哪儿凑得出那么多钱？”2025年4月，泰安的L女士因心脏疾病需要紧急手术，却被高额的手术费用难住了。就在全家一筹莫展时，她想起了新华保险的医疗垫付服务。提交申请后，公司24小时内完成审核，9.9万元垫付款直接划入医院账户，手术得以顺利进行。出院后，26万余元的理赔款快速到账，覆盖了大部分医疗费用。L女士康复后专程送来锦旗。

这项专门面向持有中端医疗产品客户的服务，在客户住院期间因资金周转困难无法及时缴纳押金时，由公司委托第三方服务商先行垫付住院费用，待客户出院理赔后再偿还垫付款项，有效破解了“先筹钱、后治疗、再报销”的民生痛点。2025年前8个月已为51个家庭垫付226.78万元，真正让保险保障跑在了风险前面。

而最让普通家庭感受到便利的，莫过于“理赔直付”带来的体验革新。潍坊的W女士带着因肺炎住院的孩子办理出院时，总费用2695元，经医保与新华保险直付后，自付仅

496元。“以前出院后还要整理单据、跑报销，现在走出医院就完成理赔，省心了。”这种便捷背后，是新华保险与医院系统直连打造的“一站式”结算平台。随着潍坊市中医院、滨州医学院附属烟台医院等不断加入直付网络，这样的便利正在惠及更多家庭。2025年1—8月，新华保险山东分公司共完成理赔直付46件，赔付11.6万元。

从L先生收到赔款时的“雪中送炭”，到L女士获得垫付时的“生命通道”，再到W女士体验到的“无感理赔”，3个场景共同拼出新华保险山东分公司在“十四五”期间的服务转型图景——保险不再只是事后的经济补偿，而是贯穿事前、事中、事后的全程守护。

### “AI守门员”守住“救命钱”

在服务民生的道路上，新华保险山东分公司的探索不止于个险服务创新。2024年，公司承接山东省省直职工大额医疗补助项目，覆盖约34万人。如何守好这份“救命钱”，成为其面临的新课题。

新华保险山东分公司聚力智慧赋能，构建AI双端控费体系，引入医保控费一体机，是其中关键一步。将智能审核作为医保基金控费抓手，这台智能设备不仅能即时拦截违规行为，还能进行风险预警和趋势分析，定期自动出具风控报告，为医保基金安全筑起了一道智慧防线。智能审核系统犹如一双“火眼金睛”，24小时不间断守护着百姓的“救命钱”。这种智能监管不仅将风险防范关口前移，更重要的是让每一分医保基金都用在刀刃上，有力促进省医保部门“智能审核+日常监管+飞行检查”三位一体监管模式形成。

医保经办是贯彻落实惠民利企政策的“最后一公里”，经办服务做得好不好、待遇给得及不及时，直接关系到群众切身利益。

在服务窗口，温暖体现在每一个细节中。在济南某医保服务窗口，刚退休的L先生正在咨询慢性病报销政策。“工作人员不仅讲得明白，还主动帮我算了一笔账，告诉我哪些药能报。”这种贴心的服务，源于新华保险推行的“政策讲解员”制度。经过专业培训的驻点服务人员，不仅精通业务流程，更懂得如何将复杂的政策条款转化为通俗易懂的生活语言。

在提升服务效能方面，新华保险同样下足了功夫。通过流程再造和系统优化，理赔材料从原来的“一大堆”精简为“最关键”，理赔时效从“等着用”压缩为“及时到”。此外，公司还建立问题反馈快速响应机制，确保参保人的声音被听见、被回应。

截至目前，该项目累计理赔支出9546.69万元，其中2025年支出6188.50万元。

### 养老焦虑的“化解方案”

随着“银发浪潮”袭来，如何让每个人老有所养、老有所安，成为社会与企业的共同考题。新华保险山东分公司从理念普及、专业建设与财产安全等多个维度入手，不断拓展养老金融服务的内涵。

“以前觉得养老还远，听完讲座才明白，现在不规划，以后会很被动。”济南市民W先生在参加新华保险的养老主题宣讲后很是



公司启动理赔应急响应，为出险客户提供理赔指导



2023年10月，新华保险淄博中支前往学校开展“主观性造成多人伤亡事件”突发事件应急响应演练

感慨。像这样的宣讲会，“十四五”期间新华保险山东分公司累计举办上万场，覆盖5万余人。它们不仅是产品推介，更是一场观念启蒙：养老不是老年人的事，而是每个年龄段的必修课。

为了让养老规划更专业、更精准，“十四五”以来，新华保险山东分公司着力培育专业的“养老规划师”队伍。这些规划师不仅要精通金融保险知识，还要深入了解养老政策、医养服务甚至老年心理学。

精准服务离不开对需求的洞察。为此，新华保险在全省范围内开展了一场规模空前的“养老需求大调查”，收获了17.3万份沉甸甸的问卷。这些来自不同年龄、职业、收入群体的真实声音，勾勒出齐鲁大地养老需求的立体图景。

守护好老年人的“钱袋子”同样重要。今年春天，威海的Z女士接到一个自称“××官方”的电话，声称要帮她关闭借款平台，结果一番操作后，其银行卡里的4万元不翼而飞。这个案例引起公司高度重视，迅速在系统内展开反诈宣传。令人欣慰的是，同样的骗局随后在石岛重演时，W女士因为参加过新华保险的社区反诈宣传，及时识破了骗局。“多亏了你们平时的宣传，我才没有上当！”W女士说。

从理念传播到专业服务，从长远规划到当下守护，新华保险山东分公司的养老金融实践正逐步构建起一道全周期的安心屏障，让每个人在暮年时光中，不失保障。

## 数说

### 理赔服务

- 截至2025年9月，理赔总金额**134亿元**，理赔件数**283万件**
- 2024年同一客户最多赔付**98次**，单笔赔付最高金额**422万元**

### 业务发展

- 截至2025年9月，山东分公司总保费收入**805.4亿元**
- 从2021年的**158.1亿元**到2024年的**165.5亿元**，再到2025年1—3季度的**164.4亿元**（采用新会计准则），山东分公司年度保费逐年递增

### 公共安全能力建设

- 山东分公司累计培养持证急救员**1304名**
- 创新组建“新保侠”志愿服务队，已发展队员**1555人**
- 在全省重点场所配置AED急救设备**18台**

### 乡村振兴

- 深入贯彻乡村振兴战略，累计消费帮扶金额达**198.3万元**

## 记者手记

### 从理赔者到“理忧人”

在保险业的传统服务逻辑中，“等待”似乎已成为一种常态，等待客户报案、等待资料递交、等待流程审批。这种滞后的响应机制，不仅拉长了服务周期，更在客户最需要支持的时刻，无形中筑起了一道沟通的屏障。

而新华保险山东分公司的“重疾慰问先赔”服务，打破了这个固有模式。系统主动发现、服务主动上门、赔款主动到账，这三个“主动”重构了保险服务的时空关系。

这种转变的意义远超效率提升的层面。当L先生在最无助的时刻听到“我们已主动为您启动理赔服务”时，保险不再是一纸冰冷的合同，而是化身雪中送炭的温暖承诺。保险业的未来竞争，或许不再仅仅是费率与保障范围的竞争，而是谁更能理解客户焦虑、更早感知客户需求、更快响应客户痛点的竞争。当保险开始“主动”敲门，这个行业正在完成从“理赔者”到“理忧人”的角色蜕变。



走进公园社区，开展金融宣传教育



2024年7月14日，新华保险泰安中支举办“普惠民生，新华同行”第二十四届客户服务节（泰安）开幕式