

三门峡市保险业2025年度典型理赔服务案例

三门峡市保险业2025年度十件大事

2025年度,在三门峡市委、市政府和国家金融监督管理总局三门峡监管分局的正确领导下,全市保险业紧紧围绕服务实体经济、提升民生保障水平、保护保险消费者合法权益等重点工作,积极履行行业社会责任,主动服务社会发展大局,全年累计赔付支出21.23亿元,其中财产险赔付支出8.77亿元,人身险赔付支出12.46亿元,充分发挥了经济“减震器”和社会“稳定器”的重要作用。

为切实提升消费者的风险识别与防范能力,深入践行以人民为中心的发展思想,三门峡市保险行业协会广泛征集与严格评审,现向社会发布2025年度十大典型理赔服务案例。

**【案例一】
勇担使命守护粮仓 高效赔付助力复产**

2025年夏季,三门峡遭遇多轮持续阴雨天气,给秋粮及时收获和冬小麦适期播种带来挑战。在市委、市政府和国家金融监督管理总局三门峡监管分局的正确领导下,三门峡保险业第一时间启动应急响应机制,精准高效开展理赔服务,累计出动查勘车辆25辆,启用无人机设备4台,派出农业技术专家18人、查勘及工作人员872人次,为2.3万户受灾农户支付理赔款2608.15万元,积极助力灾后快速恢复生产,全力保障秋粮生产和农户利益。

**【案例二】
农险护航特色产业 有效降低农户损失**

2025年,中原农业保险股份有限公司三门峡分公司积极开展特色作物保险保障工作,承保苹果、食用菌、连翘、核桃、花椒、辣椒六大类特色作物,其中食用菌1.63亿袋、两椒果品16.71万亩。2025年7月,卢氏县食用菌受异常高温天气影响,出现局部菌棒烂棒现象;9月全市持续降雨,高温高湿环境导致病菌滋生蔓延,全市特色作物不同程度遭受病虫害侵袭。灾情发生后,该公司迅速开展查勘定损工作,简化理赔流程,加快赔付进度,累计为1.5万余户受灾农户支付理赔款4467.94万元,切实发挥特色农业保险保障作用,有效降低农户生产损失,全力守护地方特色产业稳定发展。

**【案例三】
极速理赔显担当 真情服务护企安**

灵宝市某工地在中国人民财产保险股份有限公司三门峡分公司投保了建筑施工行业安全生产责任险,保障范围涵盖所有在施工现场内从事作业的从业人员。2025年6月,该工地工人在作业时坠楼受伤。接到报案后,公司第一时间与报案人取得联系,详细确认事故具体地点、伤者情况等关键信息,迅速派遣查勘人员赶赴事故现场开展全面查勘工作。经现场核损与详细调查,核起事件属于保险责任范围。事故核实完毕后,公司快速推进理赔流程,精准

核算理赔款项,最终核定并支付理赔款80万元。该笔理赔款有效帮助企业化解意外带来的巨额赔偿压力,避免企业因独自承担高额赔偿而影响正常运营,切实为企业长远稳定发展保驾护航。

**【案例四】
温情理赔为客户 诚信服务显担当**

金某某在中国大地财产保险股份有限公司三门峡中心支公司为其车辆投保了保险。2025年11月,被保险人驾驶机动车时因观察不周、操作不当,与骑行电动车发生碰撞,造成两车严重受损,骑行人员当场身亡的重大交通事故。事故发生后,公司第一时间启动应急机制,查勘、人伤岗人员火速赶赴现场开展勘验、核实工作,配合交警及急救人员处置,事故责任认定书出具后,即刻启动快速理赔流程,当日完成沟通确认与协议签订,次日将93万余元理赔款足额支付到位,彰显了公司“以客户为中心”的服务理念与保险保障初心。

**【案例五】
意外无情有情 快速理赔献真诚**

某公司在中国人寿财产保险股份有限公司三门峡中心支公司投保了雇主责任险,其雇佣人员在上班期间不幸发生意外伤害,后经医院全力抢救无效身亡。事故发生后,被保险人积极履行雇主责任,多方筹措资金,与亡者家属达成赔付协议,尽力保障家属合法权益。公司接到该事故报案后,主动作为、高效推进,第一时间启动理赔应急预案,安排工作人员赶赴事故现场开展查勘工作,全面核实事故细节,快速确认该事故属于保险责任范围。同时积极与上级公司沟通协调,全力加快案件处理进度,最终将80万元理赔款支付至被保险人银行账户,及时缓解了企业的资金困境。

**【案例六】
车祸无情传递 平安理赔获支撑**

某客户在中国平安财产保险股份有限公司三门峡中心支公司投保了驾乘人员意外险。2025年2月,客户驾车出行遭遇交通事故不幸身故,家庭陷入悲痛与困境。公司接到报案后,立即启动应急理赔机制,查勘人员第一时间赶赴现场固定证据,核实事故,并主动安抚家属情绪,全程一对一指导、协助收集各类理赔材料办理手续,开通快速审核通道,高效完成理赔流程,将22万元理赔款足额赔付到位,及时为遭遇重创的家庭提供经济支撑与暖心慰藉,获得家属高度认可。

**【案例七】
未雨绸缪筑屏障 绿色通道慰伤痛**

2022年4月,卢女士在瑞众人寿保险有限

责任公司三门峡中心支公司为自己投保华夏南山松(鑫享版)终身寿险。2025年,卢女士不幸确诊结肠恶性肿瘤,虽经全力治疗仍遗憾离世。其家属向瑞众人寿提交理赔申请后,公司第一时间响应并开通绿色通道,理赔人员主动对接、全程指导,仅用3个工作日便完成全部审核流程,254.4万元理赔款快速支付到账,既抚慰了家属伤痛,也为家庭后续生活提供了坚实支撑,彰显了保险的风险保障价值与责任担当。

**【案例八】
专业高效理赔 筑牢风险防范**

某客户在中国人寿保险股份有限公司三门峡分公司投保了88万鸿利终身保险,保额50万元。客户在保险期内因病身故,家属于2025年5月28日提交理赔申请。公司接到报案后,第一时间指引家属准备理赔资料并迅速开展审核,全面核实投保信息、病史资料、就诊记录等相关材料,公司于6月5日将50万元理赔款足额支付至受益人账户,高效兑现保单承诺,获得家属高度认可。该保险作为终身保障型产品,兼顾终身风险保障与资金规划需求,兼具保障功能与保单权益灵活性,切实为家庭筑牢风险防范线。

**【案例九】
十八载服务守护 60小时快赔付**

H女士自2007年起先后在泰康人寿保险有限责任公司河南三门峡中心支公司投保多项医疗、重疾保险。2025年7月,该女士确诊乳腺恶性肿瘤,家庭面临重大治疗压力。得知出险后,公司立即启动暖心理赔机制,主动致电慰问、协助整理资料,理赔团队开通绿色通道,仅用60小时便完成核赔与赔付确认,当日为H女士支付重疾保险金、住院津贴等共计17.45万元,为后续治疗提供长期保障。H女士对公司全程贴心、高效的服务高度认可,感慨保险是有温度的守护。

**【案例十】
重疾先赔解压力 足额赔付护安康**

Z先生在中国平安人寿保险股份有限公司三门峡中心支公司投保了重疾险。2025年6月,客户因头晕就诊,后确诊为白血病,突如其来的重疾让其家庭陷入巨大经济与心理压力。尚未出院时,客户便向公司申请“重疾先赔”服务,公司接到申请后立即启动紧急审核流程,理赔团队多次与医院、客户及家属沟通核实,确保资料齐全准确,完成审核并赔付重疾保险金9万元,同时豁免保费7万余元。针对Z先生的医疗费用已先后赔付6次,累计理赔金额达13.46万元,有效缓解其经济压力,为后续治疗提供坚实保障。(苏慧)

为深入贯彻落实金融工作的政治性、人民性要求,积极践行以人民为中心的价值理念,全面梳理三门峡市保险业2025年度重点工作,市保险行业协会(以下简称“保险协会”)征集评选了2025年度十件大事,现予以发布。

一、保险护航金融支农,守护农业生产安全

2025年,三门峡市遭遇干旱、病虫害、内涝三重灾害叠加的极端天气,夏粮、秋粮及特色经济作物受灾严重。中原农业保险股份有限公司三门峡市分公司坚守金融支农、保险护航初心,以客观灾灾、精准赔付为核心,快速响应、科学施策,全年累计支付农业保险理赔款8870.32万元,惠及53985户次农户。

二、深化金融清廉建设,筑牢廉洁自律防线

保险行业强化党建与清廉建设深度融合,构建全员协同推进格局,通过剖析典型案例、组织公司高管与核心岗位人员赴修德养廉教育馆开展沉浸式研学、组织会员单位签订保险业清廉公约、开展高管合规培训等活动强化多维警示教育,从源头防范廉洁风险,以实际行动筑牢行业廉洁防线。

三、高效化解矛盾纠纷,维护保险消费者权益

保险协会遵循依法公正、可调解、高效便民、平等自愿的原则,全年累计调解纠纷510件,签订协议金额2644.08万元,调解成功率98%。创新巡回调解方式,到灵宝市西阎乡西古驿村交通事故伤者家中现场调解,将调解服务延伸至县城乡村。在国家金融监督管理总局三门峡监管分局和三门峡市市场监督管理局专业分局指导下,建成全市保险行业第一批消费维权服务站。

四、强化行业宣传引领,树立行业良好形象

保险协会着力构建多层次、立体化的宣传矩阵,全年编发《三门峡保险》4期,在新闻出版管理机构组织的报刊质量评审中获得了三门峡地区第一名的好成绩。线上,由保险协会秘书处创办的微信公众号、微博等自媒体平台,全年发布行业动态、政策解读、风险提示等各类文章478篇,累计浏览量达42.9万人次。同时,与三门峡广播电视台、《三门峡日报》等主流媒体开展了联合专题栏目等深度合作。

五、普及养老金融政策,提升群众保障意识

6月12日,国家金融监督管理总局三门峡监管分局主办2025年三门峡市养老金政策宣讲活动,保险协会积极承办。活动中,宣讲人员围绕新时代养老理念、养老金融知识、养老金融产品、养老金融特色服务、老年人合法权益保护等群众关心的热点问题进行深入细致讲解。此外,还组织各机构深入开展养老金金融进机关单位、进商圈、进校园、进社区、进企业等宣传活动。

六、严守八项规定精神,持续深化作风建设

2025年7月3日,保险协会开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育培训,特邀三门峡市纪委监委党风政风监督专家授课,全市保险业210余名中层以上管理人员参加培训。培训以《锲而不舍贯彻中央八项规定精神 持续擦亮作风建设“金色名片”》为题,围绕提高政治站位,不断深化对锲而不舍落实中央八项规定精神的思想认识,深入剖析“四风”问题的新表现、新变种等突出问题进行“案例式”讲解,让抽象的纪律条文转化为直观的行为准则。

七、抓实合规运营培训,夯实行业发展根基

8月21日,保险协会举办2025年保险业合规运营培训,特邀国内宏观经济专家、首都经济贸易大学博士生导师王初教授进行授课,全市30家会员单位班子成员、县区分支机构等关键岗位骨干共计180余人参加培训。培训紧密围绕行业发展趋势洞察、最新监管政策深度解读、合规管理实务操作三大核心维度展开,为参训人员系统梳理合规要点,清晰勾勒行业合规发展路径。

八、举办理赔服务竞赛,提升行业服务质效

9月25日至26日,保险协会组织开展2025年三门峡市财险业理赔服务技能竞赛,全市16家财险机构80余名代表与选手参赛。竞赛初赛创新设置“理论考试+实务操作”双重考核环节,决赛设置风采展示、必答题、抢答题、风险题四大环节。活动为选手们搭建了充分展现专业实力与个人魅力的平台,进一步提升了行业从业人员的理赔服务技能,提升了整体服务质效,强化了行业风险防范意识,推动理赔服务标准化建设迈向新台阶。

九、联动化解道交纠纷,构建和谐共治格局

2025年6月20日,三门峡市中级人民法院联合保险协会召开道交纠纷案件联动化解工作座谈会,就法院统一裁判尺度、明确赔偿标准、保险人是否尽到免责条款提示说明义务的审查标准、人伤司法鉴定等保险业关注的难点、焦点问题进行深入研究,建立了联动化解道交纠纷工作机制。

十、践行保险初心使命,积极履行社会责任

2025年,中国人寿三门峡分公司持续深化小额保险工作,全年重点面向农户、脱贫户等群体推进小额保险普及,开展线下宣讲、上门服务等活动,全年累计承保13.56万人,完成理赔2000余笔,赔付金额507.24万元;公司积极融入本市经济社会发展大局,主动扛起稳就业、保民生的政治责任与社会担当,全年累计吸纳社会再就业人员1000余人,有效缓解当地就业压力。(苏慧)

卢氏县接续实施古城建设,计划总投资10.6亿元打造文旅新地标——
以“城芯记忆”激活文旅新动能

“看!骏马飞奔,好漂亮啊!”“看,龙飞凤舞,太精彩了!”人山人海,欢呼不断,这是近日卢氏县城隍庙灯光秀的热闹场景。

炫彩亮丽的灯光,打在城隍庙的山门和各座古建筑房顶、立面,随着光影变幻,演绎出卢氏古城历史长河的辽远多姿;时而高亢激昂、时而婉转悠扬的伴奏音乐,抒发卢氏人民对这座山河的热爱眷恋之情。

据了解,今年春节期间,卢氏县在城隍庙精心策划、组织举办社火表演、新春祈福、戏曲展演、夜间灯会等文艺活动,形成“古建+亮化+灯展”的沉浸式游览场景,日均接待游客1.5万人次,高峰期达到每天5万人

次。县内外游客纷纷慕名而来,摩肩接踵、人如潮涌。为进一步提升服务水平,卢氏县还邀请同济大学建筑与城市规划学院为该县培训了42名专职城隍庙讲解员。

位于卢氏县城老城的城隍庙建于元末明初,2013年被确定为国家重点文物保护单位。已有600多年历史的城隍庙何以迎来高光时刻?在于近年来卢氏县接续实施卢氏古城建设,相继实施山川坊商旅综合体、城芯记忆——老街坊新天地等重点项目建设,打造以城隍庙为核心区域,串联起山川坊汉魏风格古街、潮玩街、卢氏县委土坯房大院等众多景点的国家4A级景区。

2022年8月,卢氏县在县城老城西大街南北两侧开工建设占地5.28万平方米、建筑面积6.32万平方米,共计29栋仿古建筑,集游、玩、吃、住、购于一体的多元化旅游体验古街。在此基础上,2025年5月,卢氏县启动核心文旅标杆项目城芯记忆——老街坊新天地建设。

城芯记忆——老街坊新天地项目总用地1062.6亩,计划总投资10.6亿元,坚持“最小干预、风貌协调、功能复合”原则,规划设计在保护文物本体和老城历史肌理的基础上,深度融合卢氏传统文化、市井文化、美食文化,既留住老街的烟火气,又融入新潮的体验感。项目分阶段实施,一期已于1月26日建成开放,建成

了占地面积5581平方米的城隍庙广场,占地面积5925平方米的生态停车场和建筑面积626平方米的游客服务中心,建筑面积754平方米的文创中心。即将开工的项目二期将推进城市民宿、非遗工坊等业态建设,丰富文旅场景,完善配套服务,提升综合接待能力。

“城芯记忆——老街坊新天地项目,让老城区焕发全新活力,成为卢氏对外展示文化形象的重要窗口,同时带动县域文旅经济发展,有效填补卢氏冬季及城区旅游市场空白。我们将持续建设,尽早成功创建成为4A级景区。”卢氏县文化广电和旅游局局长黑华宁说。(张海军)

未来一周春雨现身
气温较低及时添衣

本报讯(记者吴若雨)春寒料峭,乍暖还寒。未来一周(3月13日至19日),三门峡市将迎来一轮多降水、气温波动明显的天气过程。其中,3月14日前后降水较为明显,高海拔山区有雨夹雪或小雪,需注意防范。

预计13日白天,三门峡市以多云天气为主,最高气温将攀升至12℃左右,体感较为舒适。但从夜间开始,天气将转阴,并伴有小雨,高海拔山区可能会出现雨夹雪。同时,偏东风3级并伴有6级左右的阵风。3月14日将是本轮天气过程中降水最明显的一天。全市阴天有小雨或雨夹雪,高海拔山区局地可能出现小到中雪。在冷空气和雨雪的打压下,气温将出现明显

下降,全天气温徘徊在2℃到7℃之间,湿冷感加剧。提醒市民及时增添衣物,注意防寒保暖。

3月15日至16日,三门峡市天气转好。3月15日阴天间多云,3月16日多云间晴。值得注意的是,受夜间辐射降温影响,早晚气温仍较低(2℃至3℃)。白天气温开始缓慢回升,16日最高气温可回升至14℃左右。预计3月17日多云转阴天,有小雨;3月18日小雨转阴天,并伴有3级的偏东风和6级阵风;19日天气逐渐转为阴天间多云。

未来一周冷空气活动频繁,气温波动较大,且降水过程较多,高海拔地区有雨雪天气。请广大市民密切关注临近天气预报,合理安排出行计划。

市园林绿化服务中心:
开展志愿活动 倡导规范健身

本报讯 为倡导文明健康的健身方式,维护公园良好公共环境与秩序,3月10日,市园林绿化服务中心组织志愿者分别在人民公园、魏国公园开展“静音广场舞、文明健步走”志愿宣传活动。

活动现场,志愿者手持中心精心制作的“静音广场舞”宣传彩页,向正在公园内健身、休闲的市民游客、广场舞爱好者及健步走人群广泛发放。针对市民关心的健身活动时间规范问题,志愿者结合国家相关规定进行重点讲解,耐心回应市民提出的音量控制、耳机使用建议等问题,用通俗直白的语言传递文明健身理念,获得现场市民的广泛认可与积极响应。

不少广场舞爱好者主动领取宣传彩页,认真阅读后表示:“之前没太注意音量和时间,以后会按照要求调整,选择戴耳机跳,不影响邻居和路人”;健步走爱好者也纷纷表示,会自觉遵守规范,文明参与健身活动,共同维护公园的和谐环境。

本次活动共发放宣传彩页120余份,覆盖公园内各类健身人群,有效普及了静音健身、文明健步的相关知识,强化了市民的公共秩序意识与文明健身素养。据了解,今后,市园林绿化服务中心将持续关注公园健身活动动态,常态化开展文明健身宣传引导工作,进一步营造文明、和谐、安静的公园公共环境。(王莉)

春菜飘香季 尝鲜正当时

本报讯(记者王梦)3月12日,记者走访我市多家农贸市场和商超发现,随着天气转暖,春季时令蔬菜大量上市,整体菜价保持平稳。还有不少周边村民带着新鲜采摘的野菜进城售卖,成为市场内一抹鲜活风景。

在市魏国农贸市场蔬菜区,常規绿叶菜品种丰富,单价普遍在2元/斤左右。其中菠菜1.5元/斤,生菜2元/斤,青菜1.8元/斤,小白菜1.5元/斤,茼蒿菜3元/斤。土豆、包菜、洋葱、黄瓜等家常菜价格较为稳定,短豆角、毛豆、蒜薹等菜价格依然偏高。一位正在选购的市民告诉记者:“最近叶菜确实便宜了,有些品种比上周又降了一些。”

“现在本地菜陆续上市,运输成本降低,菜价自然就下来了。”经营蔬菜批发生意多年的李理告诉记者,“随着气温回暖,本地露天菜更多,价格还会更便宜。”

市场一角,几位村民正在售卖荠菜、白蒿等野菜,购销两旺。“这都是刚挖的,做蒸菜、包饺子都好吃。”来自市区周边村子的王大姐一边招呼顾客一边说道。记者看到,该摊位前围了好几位市民,不一会儿,几袋野菜就见了底。

水果方面同样春意盎然。草莓、砂糖橘等水果价格更加亲民。时令水果菠萝单价在4元/斤至6元/斤不等,削好的菠萝则按个卖,10元至12元一个。据水果摊主介绍,喜欢尝鲜的顾客不少,近期菠萝销量平稳。

值得一提的是,“花香蓝莓”也是水果市场的热门单品。记者走访多家水果店发现,许多商家推出蓝莓优惠活动,根据不同果径,125克装的花香蓝莓价格在7.8元至22元不等。据一家连锁品牌水果店店主介绍,这种产自云南的“花香蓝莓”口感脆甜且带有独特花香,加上团购价格优惠,很受顾客欢迎,销量大时甚至需要提前预约提货。



踏春享暖阳

3月11日,市民在陕州区甘棠公园踏青游玩。三月暖风轻拂,春日画卷徐徐展开,人们走出家门,邂逅春光,在自然间拥抱美好。

本报记者 孙猛 摄