

中国人寿寿险厦门市分公司发布2025年度理赔服务报告

科技赋能民生 守护万家安康



国寿好服务

晨报记者 白若雪 通讯员 黄菲

一纸保单,承载风雨同舟的承诺;科技赋能,谱写效率与温情的篇章。近日,中国人寿保险股份有限公司厦门市分公司(以下简称“中国人寿寿险厦门市分公司”)正式发布2025年度理赔服务报告。翔实的数据背后,是央企践行金融为民初心的生动注脚,更是“国寿好服务”品牌在鹭岛大地的温暖实践。

报告显示,2025年全年,中国人寿寿险厦门市分公司始终将自身发展融入“健康中国”国家战略大局,共完成理赔案件9.08万件,赔付总金额达3.31亿元,平均每日为客户提供近90万元赔款支持,用实际行动诠释“一路守护,长久‘陪’伴”的服务承诺,以专业能力筑牢民生保障防线,以服务温度诠释“保险姓保”的坚实步伐。

赔付总金额3.31亿元 筑牢全生命周期保障

3.31亿元是9万余个家庭在风雨来临时的坚实依靠,更是筑牢民生保障的“压舱石”。中国人寿寿险厦门市分公司2025年度理赔服务报告中,从理赔结构看,医疗类案件占比高达95%,重疾、身故和伤残类

案件分别占2%、2%和1%。其中,单笔最高身故责任赔付达420万元,重疾赔付最高达101.09万元,医疗费用赔付最高达36万元,彰显着雪中送炭的金融温度与责任担当。

在年龄分布上,理赔数据

勾勒出一幅跨越世纪的生命守护画卷,最年长的理赔客户103岁,最年幼的是仅为3个月的婴幼儿。这一全生命周期保障图景,印证了中国人寿寿险厦门市分公司“守护每一个生命阶段”的庄严承诺。

持续推进数字化转型 打造智慧理赔新体验

紧扣高质量发展,中国人寿寿险厦门市分公司持续推进数字化转型,以“数智理赔”重塑服务生态。该公司创新推出“主动理赔”模式,联合第三方大数据平台,推出直赔探访服务模式,化被动服务为主动服务,通过大数据精准识别出险线索,销售人员由“坐等报案”转为“上门服务”,让客户“零跑腿”即可享受便捷服务。

2025年,中国人寿寿险厦门市分公司理赔部与第三方科技公司深度合作,通过总部直付接口推出免材快赔直付项目,在厦门大学附属第一医院率先试点落地,凭借医疗数据互联互通实现“零材料,快赔付”的服务革新,成功推动商业健康保险服务迈入智能理赔3.0时代,为厦门保险行业的服务升级树立了标杆。

据悉,免材快赔直付项目以申请人自主自愿的个人授权为前提,实现医院、医保、商保三方数据的无缝对接与安全共享。客户在就诊结束后,无需奔波整理各类理赔资料,只需登录指定第三方小程序,完成身份验证与授权后,直接勾选本次就诊记录即可一键发起理赔申请。整个过程中,客户无需提供病历、发票、费用清单等任何纸质或电子材料,真正实现了“零材料申报”。这一创新模式彻底改变了传统理赔“材料多、流程繁、等待久”的局面,将理赔申请流程从原来的数天缩短至分钟级,极大地减少了时间成本、降低了操作门

槛,让理赔服务变得简单、高效、透明。截至2025年12月15日,免材快赔直付项目已累计服务客户105人次,总赔付金额达20.52万元。

“我在医院看到项目宣传,想到自己有中国人寿保单,就扫码试着体验一下,比原来方便多了,不用再上传病历、发票,登记一下就可以提交理赔申请,总体感觉蛮好的。”作为中国人寿寿险厦门市分公司的老客户,L女士体验免材快赔项目后十分满意。

免材快赔服务,需要客户通过第三方小程序授权并上传身份资料,自主选择一年内就医记录进行理赔申请。中国人寿寿险厦门市分公司通过系统实时对接,可自动获取电子病历、费用明细、医疗票据等核心数据,实现快速审核、快速赔付。L女士2025年10月首次通过免材快赔提交理赔申请,因定期复诊需要,她每次住院后即可通过该渠道勾选就诊记录。截至2025年12月,L女士已累计获赠3.13万元理赔款。

心怀“国之大事”,勇担央企使命,该公司将始终践行“以人民为中心”发展理念,持续深耕金融“五篇大文章”,坚守“保险为民”初心,以数字化手段破解民生理赔痛点,不断提升理赔服务质效,进一步织密保障网络、优化服务体验,为鹭岛百姓筑起坚实可靠的健康保障屏障,用可持续、可信赖、可感知的国寿力量,擦亮“健康厦门”的幸福底色。

“三大重疾”威胁健康 呼吁定期体检科学投保

在重大疾病理赔方面,中国人寿寿险厦门市分公司全年共处理重大疾病案件1722件,赔付金额达1.17亿元。肿瘤、循环系统疾病和泌尿生殖系统疾病成为“三大杀手”,恶性肿瘤位居重疾险赔付首位,是公众健康的头号威胁。

重大疾病发病率方面,女性占比为58.43%,高于男性(41.57%)。其中,男性高发疾病为气管、支气管、肺恶性肿瘤,

甲状腺恶性肿瘤、肠恶性肿瘤、慢性缺血性心脏病、急性心肌梗死等,女性高发疾病分别为甲状腺恶性肿瘤、乳房恶性肿瘤,气管、支气管、肺恶性肿瘤,肠恶性肿瘤、子宫恶性肿瘤等。因此,报告提醒,男性应多重视肺部健康,女性应多关注乳腺健康,定期体检,做到“未病先防”;同时,配置足额保障,有效抵御重大疾病对家庭的侵袭。

“保险不仅是风险转移的工具,更是家庭抗风险能力的重要支柱。”中国人寿寿险厦门市分公司长期倡导“健康生活、科学投保”理念,为客户提供体检预约、三甲医院绿色通道、康复指导等增值服务。

值得一提的是,该公司还持续开展“金融知识进社区”活动,普及重疾预防知识与保险配置策略,助力构建全民健康防护网。

24小时报案+多元通道 让保险服务触手可及

报告2025年度十大理赔案例中,L先生意外身故,其受益人获得420万元赔付;G先生因疾病身故,其受益人获赠378.12万元……这些大额赔付的背后,是中国人寿寿险厦门市分公司始终以专业、快速、有温度的服务,为风雨中的家庭撑起希望之伞。

值得一提的是,2025年,“重疾一日赔”服务全年受理案件934件,赔付金额达7002万

元,客户提交完整资料后,最快可在一日内完成赔付。

高效理赔源于便捷服务。中国人寿寿险厦门市分公司提供“24小时报案+多元通道”服务,包括微信服务号、寿险App线上报案,或委托销售人员、柜面提交资料,多途径确保“出险即响应”。这份触手可及的保障,让保险真正“用得上、用得顺、用得安心”。

作为央企分支机构,中国

人寿寿险厦门市分公司始终恪守“服务国家大局、守护人民生活”的使命担当。从理赔提速到健康预警,从科技赋能到主动关怀,服务内涵持续深化,保障网络日益织密。正如报告所诠释的理念:保险的价值,既蕴藏于每一笔及时到账的赔款中,又沉淀于每一次细致入微的服务里。

中国人寿寿险厦门市分公司正以“专业+温度”的双引擎,为鹭岛千家万户筑牢风险防线。



中国人寿寿险厦门市分公司工作人员为客户贴心服务。