

数据背后的温度：2025年菏泽保险理赔典型案例

——用“真金白银”守护民生，以“快捷温暖”兑现承诺



2025年，菏泽保险业充分发挥保险经济“减震器”、社会“稳定器”作用，持续打造“快捷、温暖”理赔服务品牌。驻菏泽分公司累计为客户提供风险保障5.17万亿元，年度赔付金额35.9亿元，获赔人数155.2万人次，同比增加3.46%，平均理赔时效1.17天；驻菏泽财险公司累计为客户提供风险保障20.72万亿元，当年赔付金额47亿元，其中车险赔付27.18亿元，非车险赔付12.53亿元，农险赔付7.29亿元。

一组硬核数据彰显保障实力，一个个真实案例诠释责任担当。让我们透过2025年菏泽保险业典型案例，感受保险服务的速度、温度与力度，见证保险守护民生福祉、护航地方高质量发展的使命担当。



【寿险篇】

案例1：危难时刻显担当，434万托起破碎之家

2025年3月30日，鄄城县一废品回收企业突发事故，7人跌入废旧塑料清洗池，造成6人当场身故，1人送医抢救。经查，6名遇难员工企业为他们投保了中国人寿团体人身意外伤害保险。事故保额总计240万元。而事故中送医抢救的R先生是平安人寿VIP客户，保额达194万元。事故发生后，两家保险公司迅速响应，成立“一线服务小组”赶赴现场。中国人寿主动收集理赔资料于申请次日向遇难者家属打款240万元；平安人寿快速行动，先后支付R先生抢救期间医疗保险金80.5万元。同年10月，R先生因抢救无效离世，家属申请理赔，获意外身故责任理赔金83.72万元，R先生合计理赔194.22万元。本次事故合计赔付434.22万元。

启示：意外如影随形，7人的悲剧令人扼腕。R先生提前规划的个人保险保障，在危难时刻成为家庭的坚实后盾；而涉事企业为员工投保团体人身意外伤害，也体现了企业对员工生命安全的重视，在事故发生后为遇难员工家庭提供了重要的经济补偿，减轻了企业的管理风险与社会责任压力，凸显了企业投保团体保险对于员工权益保障和企业稳定发展的重要性。（中国人寿 平安人寿）

案例2：尘封保单见真情，293万当日赔付暖人心

2020年12月，东明Y先生为自己投保如意红A款两全保险（分红型），合计缴费200万元。2024年11月，Y先生因疾病离世，家人沉浸在无尽悲痛之中。2025年6月，Y先生家人整理遗物时发现保险合同，保险公司迅速核实情况，协助整理理赔资料。6月5日收到资料后，开通大额理赔绿色通道，当日赔付Y先生身故保险金293.77万元。被保险人家属深受感动，对理赔的高效便捷和保险公司优质服务理念赞不绝口。

启示：保险是风险的有效抵御工具，能在意外来临时提供坚实的经济保障，为家庭撑起保护伞。及时投保，是对自己和家人负责的表现。同时，保险公司用实际行动诠释了“不惜赔、快速赔、暖人心”的服务承诺，展现了专业与担当。（信泰人寿）

案例3：十一年坚守筑屏障，170万理赔金诠释木雨绸缪

自2014年起，威武县51岁的宋先生凭借超前风险意识，开启长期保障规划。11年间，他陆续配置重疾险、终身寿险、医疗险、年金险等全方位保险产品，如2014年4月投保福利健康重疾险，保额8万元；2023年9月、12月两次投保寿岁鑫享终身寿险，累计保额超129万等，合计保额达170万元。

2025年5月，62岁的宋先生突发心脏病傅不幸身故。家人提交理赔申请后，保险公司迅速启动理赔机制，开通绿色通道，简化审核流程，快速将170万余元保险金赔付给家属，尽显保险保障功能。

启示：风险不期而至，保障贵在提前布局、长期规划。11年持续投保，170万元理赔金，是责任的延续，更是对家人最稳妥的守护。保险的意义，在于未雨绸缪，用确定性的保障，为家庭抵御未知风雨。（太平人寿）

案例4：小额投入构筑大爱，131.7万为高风险职业者“撑腰”

2019年5月28日，菏泽市牡丹区从事潜水辅助工作的Z先生投保《尊享安心百分百两全保险》，年缴2500元，缴费20年，保额100万元。2020年4月，他又加保多项保险，总保额132万元，构建起完备的保障网。2025年10月，Z先生工作时不慎落水身亡，家庭经济来源中断。保险公司迅速行动，仅用一天便将131.7万元保险金打入其家人账户。

启示：高危职业更需坚实托底，小额长期投入亦可构筑大额保障。131.7万元理赔金虽无法挽回生命，却能为失去顶梁柱的家庭稳住生计，延续希望，充分体现了保险对家庭经济命脉的关键守护作用。（平安人寿）

案例5：从925元到98万，多个保险“全周期”守护

2018年，曹县G先生为自己配置全面保障方案，投保《健康无忧重大疾病保险(C1款)》保额70万元，附加意外医疗、住院费用等多份保险，年交保费超1.7万元。

2019年，G先生因急性肠胃炎住院，获赠925元；2021年因后循环缺血住院，获赠2900余元；2024年被猫抓伤，获赠1600余元。多次理赔让他对保险更加认可。

2025年10月，37岁的G先生确诊慢性粒细胞白血病。保险公司开通绿色通道，11月17日提交申请后仅1天，98万元理赔款到账，包含《健康无忧重大疾病保险(C1款)》保额70万元、前十年重大疾病关爱金（保额20%）与特定严重疾病保险金（保额20%）。高额理赔有效缓解了家庭经济压力，为后续治疗提供了保障。

启示：全面配置保险至关重要：人生风险多样，单一保险难以应对所有风险，只有像G先生一样全面配置涵盖重疾、医疗、意外等多方面的保险，才能在不同风险来临时，获得全方位保障。长期坚持投保意义深远：保险贵在长期坚持，持续投入虽短期不显成效，却能在关键时刻转化为坚实经济支撑，为家庭撑起保护伞。（新华人寿）

用保险托住重疾



案例6：89万，2小时！重疾先赔为患儿家庭撑起“希望伞”

2020年12月，东明刘女士为6岁儿子小M投保《乐惠健康(2020)重大疾病保险》，年缴2500元，缴费20年，保额100万元。2025年2月5日，小M被确诊为小脑髓母细胞瘤，短短几天治疗花费26万元，家底耗尽，后续巨额医疗费让家人一筹莫展。此时家人想起保险，拨打报案电话。保险公司接到报案后迅速启动重疾先赔服务。2月14日7点50分提交理赔申请，9点40分即完成审核，不到2小时赔付89万元，并豁免后续每年3614元保费。

启示：儿童重疾风险不容忽视，高额医疗费用极易压垮普通家庭。小M的不幸遭遇警示我们，孩子抵抗力弱，易受疾病侵袭，家长应尽早为孩子规划，根据家庭经济状况和保障需求，合理确定保障额度，用保险为孩子的健康成长筑牢坚实防线。（泰康人寿）

案例7：极速百万守护，让爱与责任不因意外而等待

2025年5月6日，山东某建筑工程有限公司为员工（含54岁的韩某某）投保《新绿洲团体意外伤害保险(A款)》，每人保额120万元，期限一年，企业夏工人均保费1138.46元，为一线建筑工人筑起意外风险防护网。

2025年8月22日清晨，员工韩某某在菏泽高速应急车道养护作业时，被疲劳驾驶失控车辆撞击，当场身故。交警判定对方驾驶员全责。

2026年1月5日，家属处理完后事提交理赔申请，保险公司迅速开通理赔绿色通道，当日完成材料审核与责任认定，次日120万元身故保险金全额赔付到位，全程仅1个工作日。

启示：建筑工人多为家庭经济支柱，意外发生易致家庭经济崩溃。保险能及时赔付，防止家庭陷入困境，保障家人基本生活，为家庭撑起保护伞。（中国人寿）

案例8：筑保障屏障，冠心病突袭速获95万赔款

2015-2021年，李某陆续投保多份重疾险，年缴费3.3万元（累计保额92万）及“医保通”医疗费用保险。2025年11月，李某因胸痛就医齐鲁医院，确诊严重冠心病（符合重疾理赔条件）。公司接到报案后立即启动快速理赔通道，12月12日收齐材料，支付重疾保险金及医疗费共计95万余元。

启示：心血管类疾病风险不容忽视。李某的幸运在于，风险来临时，他的准备早已就位，这份95万的赔款告诉我们：所谓“长筑屏障”，就是在阳光灿烂时修屋顶，在身体健康时做规划。保险不是抚平伤痛的良药，但它能确保伤痛不会演变成生活的绝境。（瑞众人寿）

案例9：七载守护显担当，72万理赔助患儿勇战“血癌”

2019年巨野杨先生为女儿YY投保“少儿金福提前给付重大疾病保险”及“少儿超能宝重大疾病保险”，基本保额均是36万元。截至2025年累计缴费2.5万元。

2025年3月，6岁YY在玩耍时突发双腿发软摔倒，随后出现握勺不稳、彩笔掉落、积木倒塌等症状。经多家医院确诊为急性淋巴细胞白血病，高昂治疗费让家庭陷入绝望。保险公司接到报案后立即开通重大疾病理赔绿色通道，上门协助整理资料，经核实符合重大疾病及少儿特定重大疾病责任范围的双重保额，次日即赔付72万元，为孩子后续治疗提供了坚实保障。

启示：孩子的健康成长是父母最大的心愿。面对未知风险，一份“保得全、赔得快”的少儿重疾险，既是给孩子的生命礼物，也是为家庭筑起的经济防火墙。当风雨来袭时，保险理赔不仅能延续治疗希望，更能让父母紧握孩子的手，坚定走向充满阳光的未来。（太保寿险）



案例10：34次赔付，23万理赔款筑起抗癌的“温暖防线”

2020年3月，牡丹区韩女士为自己投保医保通百万医疗险。2022年9月，韩女士确诊“乳房恶性肿瘤”，随即向保险公司申请理赔。公司启动重大案件绿色通道，高效完成首次赔付，让韩女士能安心治疗。此后三年多，韩女士先后接受手术、化疗、靶向治疗及康复调理，部分特效药物和先进疗法未纳入医保。2022年9月至2025年2月疾病复发期间，保险公司累计完成34次赔付，赔付金额23万元，持续减轻家庭经济压力。

保险公司依托线上系统，快速处理小额理赔，34次理赔申请，理赔专员全程跟进指引，尽显保险服务的专业与温度。

启示：乳腺癌发病率居高不下，重疾长期治疗费用仍是家庭重要压力。提前配置可续保的医疗险，缴费低、保障高，能长期覆盖住院、靶向药等大额医疗支出。韩女士的案例表明，持续、多次的理赔支持，可让患者安心治疗，有效避免家庭因病致困、因病返贫。（德华安顾人寿）

【财险篇】

案例1：科技赋能，107万理赔款助乡村振兴项目“浴火重生”

2025年，某县乡村振兴扶贫大棚发生火灾，导致18个棚体受损，合计25.92亩。

保险公司接到报案后，就近抽调7名查勘人员赶赴现场，协助救火减损，并用无人机、测亩仪等科技工具查勘定损。经核实，事故由高温引燃小麦蔓延所致，属保险责任。通过专家协助，对棚体钢架受损程度进行专业评估，科学迅速的将本案损失共计107万元及时赔付，获得政府及农户高度认可。

启示：灾害发生后，保险公司应快速响应、主动施救，最大限度减少损失；运用无人机、测亩仪、专家评估等科技与专业手段，做到定损精准、公平公正；开通快速理赔通道，及时足额赔付，切实为乡村振兴、扶贫项目提供坚实保障。（人保财险）

案例2：交强险救急，商业险兜底，119万守护两个家庭

2025年3月27日，在曹县光明路张大庄路口处未设置交通信号灯的十字路口，一起突发的交通事故改变了两个家庭的命运。李某驾驶的标的车辆与一辆摩托车发生碰撞，事故导致摩托车上一人不幸身亡。

保险公司考虑到死者家属在痛失亲人后所面临的经济与精神双重压力，决定加快理赔进程。2025年5月29日，保险公司首先将185890元赔付款项及时支付至死者家属账户。在一定程度上缓解了家属的燃眉之急，体现了交强险保障受害人基本权益的制度初衷。2025年8月13日，保险公司通过第三者责任险，向死者家属支付了第二笔赔付款1,012,338元。至此，本案保险赔付总金额累计达到1,198,228元。

启示：交强险先行救急，商业三者险足额兜底，既践行交强险保障受害人基本权益的初衷，又以足额赔付缓解家属经济困境，彰显保险的保障温度与社会责任。（华安保险）

案例3：25万赔款解燃眉之急，护航企业复工复产

2025年2月28日，单县山东恒舜新材料有限公司化工园区内，三车间的2号液硫槽突发爆炸，事故造成液硫槽、钢格栅、管道等核心生产设施受损，槽内硫磺因爆炸冲击受到污染，经结合液硫槽规格及事故后液位精准核算，受污染硫磺约230吨。

保险公司接报案后，立即启动重大事故应急理赔机制，成立专项工作组，简化流程，特事特办，快速将25万赔款足额支付，帮助企业解决灾后重建资金难题，尽快恢复生产。

启示：保险服务实体经济，护航企业安全发展。企业投保财产险，可将意外事故、自然灾害等带来的财产损失、修复成本、停产影响转由保险公司承担，一旦发生事故可获得及时经济补偿，解决灾后重建资金难题，助力快速复工复产。（大地财险）

案例4：风雪无阻，12分钟极速赔付诠释“指尖上的保险”

2025年12月，菏泽强降雪导致路面结冰，刘先生驾车行驶至城区长江路高架桥时，因桥面结冰湿滑，制动不及与前方车辆发生严重追尾，车辆前保险杠受损。

保险公司根据事故情况，推荐远程视频查勘，指导其通过公司官方APP上传事故现场照片、车辆受损部位视频。线上理赔专员5分钟响应，实时连线刘先生，精准核定车辆损失，确认属于小额快赔范围后，当即启动“五免一快”服务流程，免现场查勘、免纸质证明、免维修费，全程线上操作，从报案到赔款到账仅用12分钟。刘先生收到赔款短信后，特意致电客服表示：“雪天路滑出事故本来特别糟心，没想到你们处理这么快，全程不用跑线下，太省心了！”

启示：极端天气下，保险公司采取“线上远程定损+线下快速查勘”双模式，落实“五免一快”小额快赔模式，大幅提升服务效率，真正实现以客户为中心的服务理念。（太平财险）

案例5：卫星+无人机精准定损，59万农险赔款稳了种粮户的心

2025年10月，巨野县连续阴雨，种植大户任先生的2300亩玉米因雨水浸泡无法正常收割。

保险公司启动大灾应急机制，采用卫星遥感与无人机低空勘查精准定损，并开通绿色理赔通道先行预付赔款46.1万元，助力其及时开展抢救，减少损失扩大。经专业团队精准核算，最终确定赔款金额为59.09万元，收到赔款后，任先生感慨道：“保险赔付非常及时，切实缓解了我们的资金压力，有了农业保险的保障，我们种粮大心里更踏实，种地也更有底气了。”

启示：减损快、定损准、赔付足。保险公司科学赋能精准定损、预付赔款快速到位，有效保障种粮农户收益，稳定农业生产。（太保财险）

案例6：18000元先行垫付，为生命救援跑出“加速度”

驾驶员岳某驾车与电动三轮车碰撞，事故造成两车不同程度受损，电动车驾驶人肖某伤情较重住进重症监护室。

保险公司接到报案后，第一时间联系受伤者家属准备材料，并垫付交强险限额医疗费18000元用于抢救费用，伤者经抢救及时脱离危险转入普通病房。

启示：保险不能防止事故的发生，但在危难中雪中送炭，快速垫付抢救费用，让伤者得到及时救治，让受损车辆得以修复，这正是保险有爱精神的体现。（中路财险）

案例7：82.6万足额赔付，为路口悲剧画上温暖句号

2025年9月29日，在菏泽市牡丹区中华太原路口，崔某驾驶机动车由东向西右转弯时，与直行的电动两轮车相撞，造成电动车乘客陈某受伤，后经抢救无效不幸身亡，双方车辆受损。

事故发生后，保险公司迅速开通绿色通道理赔通道，高效完成定损、核实与调解工作，在短时间内办结全部理赔流程，并于11月9日足额支付保险赔款共计82.6万元，以专业高效的服务，为受害家庭送去慰藉与保障。

启示：路口右转弯多观察，减速避让记心间；电动车不违规载人，文明出行保平安。足额投保交强险与商业三者险，关键时刻为家庭撑起“保护伞”。用责任守护平安，用理赔兑现承诺。（淮海财险）

案例8：81.7万理赔款，同等责任下的温情守护

2025年7月，在菏泽市牡丹区沙土，驾驶员周某驾车由东向西直行时与一辆电动自行车发生碰撞，造成电动车驾驶人当场身亡。

接到报案后，保险公司理赔人员第一时间启动重大事故应急预案，经公安交警部门认定，标的驾驶员与三者方承担事故同等责任。随后，保险公司立即开通理赔绿色通道，将817530元理赔款足额支付至死者家属账户，高效理赔为悲痛中的家庭送去慰藉与保障。

启示：出行务必遵守交通规则，谨慎驾驶，珍爱生命。保险不仅是一份保障，更是对家庭与他人的责任担当，关键时刻能为不幸家庭撑起一片天，守护生命尊严，传递温暖与安心。（中华财险）

案例9：联动调解破难题，153万复杂案件温情赔付

2025年11月2日，郭某某驾驶鲁RS4730重型专项作业车由西向东行驶至鄄城县东溪路与金河路路口处向南转弯时，与由西向东行驶王某某驾驶的电动自行车发生交通事故，造成车辆及物品损坏，王某某经医院抢救无效后死亡。

此案案件交警部门于12月2日开具事故认定书，因涉及死者已离婚且两个子女未成年，涉及到受益人分配问题，经过双方当时协商分配问题后，保险公司联系鲁西新区道调委会，出具调解协议，最终赔付金额153.79万，整案从客户提交材料到打款，不到一个月的时间。

启示：面对涉及人员伤亡、受益人分配复杂的案件，保险公司主动联动道调委会，协助化解受益人分配纠纷，出具调解协议，同时高效推进理赔流程，做到快速赔付，既保障受害家属合法权益，又彰显保险的责任与温度，化解矛盾，传递安心。（国任财险）

案例10：暴雨袭城，30万保险理赔+极速抢修，守护万家灯火

2025年7月20日，菏泽特大暴雨，多个居民小区地下配电室因积水导致供电设备受损，引发大面积停电，严重影响居民正常生活。国网山东省电力公司菏泽供电公司投保了电网财产一切险。

保险公司接到报案后，第一时间启动重大灾害应急预案，开通理赔绿色通道，统筹全省理赔力量跨区域驰援现场。坚持“优先保障民生，快速恢复供电”原则，采取“前期现场初勘、后期复核定损”的专业处置模式，主动协同供电部门统筹施救资源，紧急调配应急发电设备，当日便基本恢复居民生活用电，切实守护民生底线。

通过规范现场查勘、精准损失核定，高效流程推进，快速完成全案理赔，最终赔付施救及设备维修费用等共计30余万元。

启示：投保企业将暴雨等自然灾害带来的财产损失、施救成本有效转移给保险公司，实现风险前置管控。此案中，保险公司从单纯的“赔付者”转变为并肩作战的“合伙人”，与企业共同抢险、快速复电，真正体现了保险事前防损、事中减损、事后补偿的完整价值，高效助力企业稳健运营。（英大财险）



案例10：暴雨袭城，30万保险理赔+极速抢修，守护万家灯火

2025年7月20日，菏泽特大暴雨，多个居民小区地下配电室因积水导致供电设备受损，引发大面积停电，严重影响居民正常生活。国网山东省电力公司菏泽供电公司投保了电网财产一切险。

保险公司接到报案后，第一时间启动重大灾害应急预案，开通理赔绿色通道，统筹全省理赔力量跨区域驰援现场。坚持“优先保障民生，快速恢复供电”原则，采取“前期现场初勘、后期复核定损”的专业处置模式，主动协同供电部门统筹施救资源，紧急调配应急发电设备，当日便基本恢复居民生活用电，切实守护民生底线。

通过规范现场查勘、精准损失核定，高效流程推进，快速完成全案理赔，最终赔付施救及设备维修费用等共计30余万元。

启示：投保企业将暴雨等自然灾害带来的财产损失、施救成本有效转移给保险公司，实现风险前置管控。此案中，保险公司从单纯的“赔付者”转变为并肩作战的“合伙人”，与企业共同抢险、快速复电，真正体现了保险事前防损、事中减损、事后补偿的完整价值，高效助力企业稳健运营。（英大财险）

案例10：暴雨袭城，30万保险理赔+极速抢修，守护万家灯火

2025年7月20日，菏泽特大暴雨，多个居民小区地下配电室因积水导致供电设备受损，引发大面积停电，严重影响居民正常生活。国网山东省电力公司菏泽供电公司投保了电网财产一切险。