

家庭健康意识日渐强烈

# 超六成家庭认为需配备商业健康险

全民健康时代,家庭健康意识日渐强烈,并成为塑造个体健康意识、进行健康管理的基础单位。当前,城市家庭的健康管理状况如何?

安盛天平保险及合作伙伴近日对全国12座一、二线城市家庭健康生活力现状、需求及自信指数展开调研,并发布《2021中国城市家庭健康生活力白皮书》(下称“白皮书”)。白皮书数据显示,65%的受访家庭认为有必要配备商业健康保险。

据了解,白皮书归纳了对中国家庭健康管理的四个主要洞察:健康保障日益成为家庭健康管理的重要方式;心理健康重要性被广泛认可,相关消费或将不断提升;数字化医疗成为缓解医疗资源紧张、就医条件限制

的主动选择,并需要持续提升服务的便利性与权威性;职场妈妈相对焦虑且缺乏健康自信,更需要完善的健康保障体系、及时的心理疏导及数字化医疗支持。

其中,商业健康险已经被列入大多数城市家庭的健康配置清单。白皮书显示,65%的受访家庭认为有必要配备商业健康保险,而已经购买了商业健康保险的人则更倾向于继续增加商业保险消费。拥有健康保险的家庭成员最主要是被访者自己和配偶(家庭经济支柱)。被访者反馈,当购买家庭保险时,其一般都会为整个家庭配备健康保险,包括家庭经济支柱与子女;主动投保人中女性居多。

通过购买商业健康险,

能够为家庭健康解决什么问题?白皮书给出了答案。调研数据显示,家庭健康管理遇到的问题中,通过商业保险最能够被解决的还是金钱保障(51%),其次是专业医生资源和疾病治疗解决方案及报销医保外的进口药物(47%)。

在各种保障服务中,被访者最关注给自己提供大病检测与预防保障,给伴侣提供亚健康健康调理服务,给父母提供慢性病诊疗服务。有孩子的被访者中,最关心给孩子提供眼科与齿科的护理。不过,各种家庭健康保障中最容易被忽视的是心理健康咨询服务,在给父母的保障中,心理健康服务占比最低(仅占17%),最容易被忽视。

同时,家庭客户对商业健康险的期待已不仅仅是基

础保障。白皮书显示,82%的家庭认为保障只是健康险的基础,增值服务更重要。根据调研数据,家庭健康管理中最突出的问题是就医时排队时间长,缺乏身体、心理健康知识科普。白皮书认为,购买商业健康保险的受访者可以通过就医绿色通道和提供身心健康科普解决上述突出问题。

不过,白皮书的调研结果也显示,在目前家庭健康管理遇到的问题中,尚未被商业健康险满足的主要是家庭医生提供个性化服务(24%),心理健康医疗资源(27%),身体、心理健康知识普及及康复养护相关资源(29%),商业健康险对于这三方面的服务有待提升。

(一财)

## 新华保险 平顶山中心支公司 开展版权管理 专项学习

本报讯 11月30日,新华保险平顶山中心支公司组织员工开展版权管理专项学习,以提升员工版权保护意识。

专项学习紧紧围绕该公司《版权管理及使用宣导材料》(2021版)中版权常见问题、版权基础知识和版权管理要求三个方面,强调在日常工作中要以《多媒体素材版权规范及使用管理办法》为工作准则,使用对外宣传多媒体素材时保证其知识产权的真实、准确、完整,不能使用未经授权的字体和图片,特别是微信朋友圈、微博等社交平台不得转发未经授权人授权许可的内容,不得擅自使用第三方刊载的权利人图片等行为。

此次学习进一步提高了员工对版权工作的认识,提升了对版权创造、保护和维权的能力,督促员工严格遵循“谁使用谁负责”的原则,为该公司的健康发展提供了有力保障。

(翟群涛)

## 太平人寿 平顶山中心支公司 优质理赔 获客户称赞

本报讯 11月30日,太平人寿平顶山中心支公司叶县营销服务部客户服务活动现场出现暖心一幕:客户王女士将一面印有“理赔迅速,一诺千金,优质服务,情暖客户”的锦旗送到服务部工作人员手中,对该公司的热情服务和优质理赔表示感谢。

王女士于2014年购买太平人寿一款重疾保险产品,2019年再次购买一款重疾保险产品,保额共计28万元。

今年10月,王女士因身体异常前往市第一人民医院检查,被确诊为右肺癌,后转至河南省人民医院住院治疗。

出院后,理赔人员持续跟进客户恢复情况,积极协助客户收集整理理赔资料,并在整理完成后第一时间报送公司。经审核,王女士所患疾病属于保险责任,当天便把28万元理赔款划到客户指定账户上。

得知理赔到账的消息,王女士专程前来致谢,激动地拉着工作人员的手说:“没想到太平人寿的理赔这么方便快捷,太谢谢你们了!”

(王敏华)

服务热情周到 赔付即时高效

## 大地保险平顶山中心支公司获赠锦旗

本报讯 12月2日,交通事故案件当事人潘某委托家人将一面印有“服务热情周到,赔付即时高效”的锦旗送到大地保险平顶山中心支公司理赔人员手中,对该公司的快速理赔表示感谢(如图)。

10月23日,长安大道与翠竹路交叉口发生一起轿车与摩托车碰撞的交通事故,造成摩托车驾驶员潘某受伤。接报案后,该公司理赔人员及时与轿车驾驶员取得联系,在线指导其现场处置,随后赶赴现场、医院,跟进事故查勘和探视。

潘某住院期间,该公司理赔人员多次前往医院向主治大夫了解救治方案和治疗进度,在得知伤者医疗费不足时,主动协调公司为其垫付3000元。经过理赔人员



的多方努力,潘某尚未出院就已达成初步调解方案,并在出院后很快拿到2.4万元

理赔款。看到该公司理赔人员敬业、专业的理赔服务,潘某特

委托家人制作一面锦旗,以表达谢意。

(任兴华 文/图)

## 富德生命人寿平顶山中心支公司 开展消保和宪法知识教育培训

本报讯 富德生命人寿平顶山中心支公司十分重视员工的培训教育,分别于12月2日和4日开展了续期服务人员消保和宪法知识教育培训(如图,梅红亮摄),旨在规范员工的销售服务行为,增强法制观念,切实保护保险消费者合法权益。

续期服务人员消保教育培训结合案例,重点解析了销售误导损害客户及自身利益、丧失个人信用、侵蚀潜在客户资源、承担必要的法律责任等有关内容,着重强调了良好的业务品质和优质的



服务在树立好口碑、赢得客户信任、带来新客户资源等

方面的积极作用,并要求自觉抵制违规行为、用心做好

客户服务。

12月4日是第八个“国家宪法日”,当周也是第四个“宪法宣传周”。当日,该公司开展了宪法知识教育培训,要求员工强化尊法的意识,做维护法律权威的捍卫者,让敬畏法律、崇尚法治内化于心、外化于行;培养守法的习惯,做营造法治氛围的参与者,推动全社会形成尊重和维护社会主义法律权威的良好风尚;提升用法能力,做善用法律武器的受益者,运用法律知识来维护自己的合法权益。(梅红亮 薛少昌)