

郑州市计划生育特别扶助对象 住院护理补贴保险项目中期评价报告

一、项目背景与目标

为贯彻落实国家计划生育政策，缓解独生子女死亡和三级以上伤残家庭父母因住院产生的护理负担，依据《郑州市计划生育特别扶助对象住院护理补贴保险办法（试行）》（郑卫〔2020〕23号），通过政府招标采购，由中国人寿保险股份有限公司郑州市分公司承保，为女方年龄在49周岁及以上的独生子女死亡和三级以上伤残家庭父母提供住院护理补贴保险。项目旨在通过商业保险机制，为符合条件的对象提供住院护理补贴，以提升特殊家庭的生活质量和幸福感。

为客观真实了解郑州市住院护理补贴保险实施效果，总结经验，发现问题，改进工作，促进项目规范管理，提高服务质量，根据相关要求，2025年11月1日至11月10日，市卫健委、市计生协联合组织开展了2025年全市特殊家庭住院护理补贴保险实施效果的质量评价。

二、项目概况

（一）保险内容

保障对象：女方年龄在49周岁及以上的独生子女死亡和三级以上伤残家庭父母。

保险时间：2025年3月25日至2026年3月24日。

补贴标准：每日不低于150元，一年累计不超过90天。

保费总额：4313988元。

（二）承保机构

中国人寿保险股份有限公司郑州市分公司，负责保险的承保、理赔及后续服务工作。

三、评价对象与内容

（一）评价对象

各区县（市）中国人寿保险股份有限公司支公司。

（二）评价内容

服务时效（30 分）

- （1）咨询及理赔电话接通难易度
- （2）补贴相关问题是否回复及时且得到解决
- （3）理赔是否按规定时间完成

服务规范（30 分）

- （1）告知补贴流程及所需资料信息是否完整明白
- （2）资料审核是否规范
- （3）理赔手续是否规范

服务质量（40 分）

- （1）政策告知、承保、理赔相关问题咨询时讲解是否明

白

- （2）沟通是否顺畅
- （3）报案及理赔是否满意
- （4）被保险人满意率

四、评价方式

（一）抽样调查

每个区县（市）抽取不少于 20 名已发生住院护理补贴的

对象，重点了解调查对象对当地计划生育特扶对象住院护理补贴保险承保公司服务的满意程度；同时抽取10名未发生住院护理补贴保险理赔的对象，重点了解承保公司对政策的宣传和告知单的送达情况。

（二）调查方法

采取电话或现场调查的方法对个区县（市）计划生育特扶对象进行抽样调查，确保评价结果客观真实。

五、项目实施情况

（一）理赔数据

截至2025年11月10日，承保公司共累计收到申请资料1169份，涉及住院人数1169人次，补贴天数为15158天，已补贴金额2273700元。

（二）服务质量评价

通过电话及现场调查的方式了解计划生育特扶对象对住院护理补贴保险承保公司服务满意程度，调查取样每个区县（市）已发生住院护理补贴的对象不少于20名和每个区县（市）抽取10名未发生住院护理补贴保险理赔的对象，重点了解承保公司对政策的宣传和告知单的送达情况。对包含服务时效、服务规范、服务态度三大指标，咨询及理赔电话接通难易度、告知信息是否完整明白、报案及理赔是否满意、被保险人满意率等10个小项进行详细询问，在访问过程中，特别扶助对象普遍反映，保险公司服务团队展现出高度的专业性与责任感。服务对接人员始终保持及时响应，确保咨询电话畅通无阻；面对客户疑问时，他们耐心细致、不厌其烦

地进行保险条款解读与告知，杜绝敷衍推诿，始终以认真负责的态度提供服务。在出险理赔环节，工作人员主动协助被保人员整理所需材料，确保流程顺畅高效。真正将承诺的理赔保障落到实处。经综合群众反馈、现场调查及保险对象抽查，满意度调查结果显示，群众整体满意率高达 98%。

张明 李梅宇 赵聪越