

充分发挥保险优势 全力服务社会治理

——人保财险湖北省分公司推进社会治安综合治理保险工作纪实

社会治理事关人民安居乐业，事关社会安定有序，事关国家长治久安。

为全面贯彻落实党中央精神，牢牢把握做好社会治理工作的基本要求，中国人民财产保险股份有限公司湖北省分公司（简称人保财险湖北省分公司）在湖北省委省政府和职能部门的关心指导下，在保障社会综合治理领域持续深耕细作，不断创新服务模式，提升服务质量，充分发挥金融央企保险优势，以实际行动诠释着“人民保险 服务人民”的庄严承诺，助力社会治理“促发展”的保障功能、“惠民生”的服务功能、“保稳定”的托底功能，用心用情解决群众急难愁盼问题，为湖北不断提升社会治理体系和治理能力现代化水平，加快建成中部地区崛起的重要战略支点提供坚实保障。自2010年开办社会治安综合治理保险业务以来，十几年来累计赔付超10亿元。2024年面向全省累计提供3580.1亿元的风险保障，覆盖居民303.1万户，支付赔款1.1亿元。

凭着强烈的社会责任感，中国人民财产保险股份有限公司湖北省分公司（简称人保财险湖北省分公司）在湖北省委省政府和职能部门的关心指导下，在保障社会综合治理领域持续深耕细作，不断创新服务模式，提升服务质量，充分发挥金融央企保险优势，以实际行动诠释着“人民保险 服务人民”的庄严承诺，助力社会治理“促发展”的保障功能、“惠民生”的服务功能、“保稳定”的托底功能，用心用情解决群众急难愁盼问题，为湖北不断提升社会治理体系和治理能力现代化水平，加快建成中部地区崛起的重要战略支点提供坚实保障。自2010年开办社会治安综合治理保险业务以来，十几年来累计赔付超10亿元。2024年面向全省累计提供3580.1亿元的风险保障，覆盖居民303.1万户，支付赔款1.1亿元。

协同联动 凝聚社会治理新合力

在湖北城乡治理的毛细血管中，社会治安综合治理保险（以下简称综治保险）正以多元协作的姿态，成为化解矛盾、筑牢平安的重要支点。从农户到村镇干部，从社区网格员到平安建设办公室工作人员，不同岗位的工作人员们以各自的方式参与其中，推动着综治保险发挥更大效能，共同为平安建设与社会治理添砖加瓦。

襄阳市襄城区某社区综治主任至今记得今年4月的那场调解。当小区楼上楼下两户居民因漏水纠纷矛盾逐渐升级时，她拿出的综治保险政策成了破局关键。“老旧小区管道老化是通病，以前调解常卡在维修费上。”当她向双方说明综治保险可覆盖部分维修费用后，僵持的局面迅速松动。最终两户握手言和，维修方案已进入实施阶段。这场纠纷的化解，让该社区网格员深刻体会到工作的新抓手：“现在入户宣传时，居民不再觉得保险是‘额外负担’，反而会主动打听保障范围。”

无独有偶，在十堰市房县某乡镇，村民刘女士的经历为综治保险的暖心服务写下生动注脚。今年初，她在家挪动家具时不慎滑倒，导致胫骨严重骨折。紧急送医后，高昂的医疗费用令全家人忧心忡忡。得知这一情况后，村级综治保险迅速作出响应，村“两委”干部主动上门讲解参保理赔政策。“人保财险的查勘员当天就到家里，一周内赔款到账，解了燃眉之急。”刘女士不禁感慨，“以前总觉得买保险是浪费钱，直到出了事才明白这个政策可

践行责任 筑牢民生保障新堡垒

在社会治理的广阔版图中，人保财险湖北省分公司始终以高度的责任感与使命感为引领，将综治保险作为践行社会责任的重要抓手，在荆楚大地上筑牢民生保障新屏障，彰显金融央企守护人民美好生活的坚定决心。

面对自然灾害的无情侵袭，人保财险湖北省分公司始终冲锋在前。“请各村积极防范冰雹雷暴大风，减少户外作业。”2024年3月24日，宣恩县部分地区因出现强降水冰雹雷暴大风天气，向村民发出紧急通知。突如其来的冰雹灾害，造成当地油菜基地、农房和部分养殖户厂房等不同程度受损。灾害发生后，人保财险湖北省分公司迅速成立专项工作组，联合乡镇工作人员深入田间地头，第一时间投入到各村组进行救灾、查勘、定损、理赔工作，并向受灾农户详细讲解保险理赔流程，于48小时内，总共立案处理289户受灾农户理赔工作，共计赔款金额16.8万元。迅速的理赔让受灾群众在最短时间内得到了实实在在的经济补偿，为他们在艰难时刻恢复生产生活提供了有力的资金支持，获得当地政府和农户一致好评。

2024年夏季，湖北多地遭遇强降雨，咸宁地区内涝严重，浉河水位暴涨致使30余户村民房屋被淹，财产受损严重。灾情就是命令，人保财险湖北省分公司立即启动应急预案，党员干部主动请缨，第一时间奔赴救灾一线。理赔人员克服道路受阻、环境复杂等困难，逐户查勘定损，开通理赔绿色通道，在最短时间内将24950元赔款送到受灾群众手中，帮助他们尽快恢复生产生活。快速

创新驱动 丰富综治保险覆盖面

随着社会的快速发展和民众需求的日益多元化，人保财险湖北省分公司持续对综治保险产品进行全方位的优化升级。小到鸡鸭丢失，大到人身伤亡，综治保险的保障范围从火灾、爆炸等意外事故，到13种自然灾害的侵袭；从严重精神障碍者造成的破坏和伤害，到校园暴力、盗窃、抢劫等治安案件；从野生、流浪动物伤害，到燃气泄漏等民生风险，几乎涵盖了民众日常生活中可能面临的各类风险场景，真正为老百姓撑起了一把全方位、多层次的“保护伞”。

特别是近些年来，综治保险通过不断创新，将保障范围不断扩大，逐步覆盖到社会治理中难以触及的疑难处，以保险创新方式，有效化解现实难以解决的矛盾和问题。2024年5月25日，黄梅县某小区居民黄某某突发精神病，将在打扫卫生的收某某打倒在地，致使其左锁骨骨折、右侧6、7肋骨骨折，该事件依法鉴定为精神障碍患者精神病发作伤人，凭借综治保险的专项保障，收某某获赔2.3万余元，住院18天的医疗费用压力得以缓解。

考虑到湖北不同地区的经济发展水平、风险特点以及居民需求的差异，人保财险湖北省分公司兼顾合规与创新，鼓励分支机构深入市场调研、了解群众及政府风险保障需求，制定差异化、区域性综治保险方案。在经济发达、



面对自然灾害，人保财险迅速响应开展无差别施救，打破保单界限，保障人民群众生命财产安全。

真是雪中送炭啊！”这种“投小钱救大急”的体验，让该镇参保率在近年得到大幅提升。

从“要我参保”到“我要参保”，观念转变背后是实实在在的获得感。该镇平安建设办公室负责人表示：“综治保险在咱们镇成效显著。自从有了它，老百姓的安全感显著增强，邻里关系愈发和睦，社会秩序也更加稳定。”

事实上，早在2010年，人保财险湖北省分公司便率先在武汉市新洲区大胆试水“治安保险”，开创性地采用“保安巡逻专业化、保险理赔市场化、群防群治社会化”的创新模式，将基层治安防范和财产损失补偿机制紧密结合，使保险业更好地参与社会管理和平安社会创建，为后续综治保险在全省范围内的广泛推广积累了宝贵经验。

而这背后，离不开各级党委政府、政法部门、综治办的科学指导。通过各种渠道和广泛的宣传，综治保险的相关政策被精准传递到每一个社区、每一个村庄，有效提高了民众对综治保险的知晓度和信任度。人保财险则充分发挥自身在保险产品的设计、销售以及理赔服务等方面的专业优势，为协助政府部门制定科学合理的风险保障规划提供了专业的保险视角建议，确保综治保险政策能够精准对接社会治理的实际需求，为政策的顺利实施奠定坚实基础。正如一位基层政法委干部所言：“综治保险既为群众撑起风险保护伞，也为治理者递上了化解矛盾的金钥匙，让平安建设有了更坚实的支点。”

且贴心的理赔服务，让受灾群众在困境中感受到温暖与希望，也为当地的灾后重建注入了“强心剂”。

在保障困难群体生活方面，综治保险亦发挥着不可替代的作用。房县积极探索创新，由政府兜底为精神病患者、低保五保户等特殊群体购买综治保险。2024年，全县通过综治保险累计赔付意外伤亡、意外医疗、财产损失等380余人次，赔付金额高达80余万元，群众满意率达到98.6%，信访案件同比降低35.4%。数据背后，是一个个家庭的希望重燃。当意外降临，综治保险有效缓解了困难群众因灾致贫、返贫的风险，减少社会不稳定因素，真正做到“小保单”推动“大稳定”。

为了让综治保险惠及更多群众，人保财险湖北省分公司在各级政府的关心下，构建起全方位的宣传服务网络。通过定期召开各方联席会议，共同商讨综治保险推广、理赔服务等环节遇到的问题，培养了一批懂政策、会宣传的基层“保险明白人”。各地充分利用宣传页、微信群、电子屏等线上线下渠道，以群众喜闻乐见的方式宣传典型理赔案例，让“让家人保险，户户保平安”的理念深入人心。人保财险服务人员主动上门服务，面对面为群众答疑解惑，协助办理参保手续，在理赔环节全程跟进，提供“一对一”的贴心服务，切实解决群众的后顾之忧。

从灾害救援到日常保障，从重点群体帮扶到全民普惠，人保财险湖北分公司以实际行动切实解决群众的急难愁盼问题，通过综治保险这一有力工具，持续为湖北的社会稳定与民生保障贡献坚实力量。

人口密集的城市地区，针对盗窃、抢劫等社会治安风险高发的特点，适当提高保障额度，增强对居民财产安全的保护力度；在自然灾害频发的山区和沿江地区，鉴于洪水、山体滑坡等对居民生命财产造成的威胁较大，强化对这些自然灾害的保障力度，确保受灾群众能够在灾后迅速获得足够的经济补偿，恢复生产生活。同时，针对农村地区的生产生活特点，特别设计了包含农业生产工具财产损失保障在内的特色方案，将保障范围延伸到农民的农业生产领域，满足农民在生产生活中的多重需求。这种个性化、差异化的产品设计理念，极大地提高了综治保险产品的市场适应性和吸引力，使得更多民众能够根据自身实际情况，选择适合自己的保险方案，从而主动参与到综治保险中来，进一步推动综治保险在全省的普及和发展。

截至目前，综治保险在全省累计开发290个保险方案，平均每个区县有3个方案，实现了党委政府要求的“一地一方案、一地一特色”。以人保财险的综治家财险为例，一年仅花100元，就能为房屋主体、家庭装修、室内财产、银行卡盗刷以及意外伤害身故/伤残等提供保障，且以户口本为单位，一人缴费，整个户口本人员都受益，切实增强了人民群众的获得感、幸福感和安全感。



在咸丰县清坪镇青岗岭村，人保财险理赔员正协助受灾农户清点财产损失。



社区工作人员通过综治保险政策成功化解邻里因漏水产生的纠纷。



人保财险鄂西支公司在羊尾镇花果庵村为受灾农户送上理赔金。



咸宁洪涝灾害致使民房地基损毁、墙体掉落，人保财险查勘员现场紧急商议施救措施。

服务先行 构建高效理赔新机制

当风险不幸降临，快速且有效的理赔服务无疑是保险行业核心价值的集中体现。深刻认识到这一点，人保财险湖北省分公司始终将理赔速度视为提升服务质量的关键指标，全力以赴打造高效的理赔响应机制，确保在接到报案的第一时间，能够迅速行动，为受灾群众排忧解难。

2025年6月30日晚至7月1日上午，恩施州咸丰县遭遇历史罕见极端强降雨，降水量突破300毫米，县城内涝严重，部分区域交通受阻、基础设施受损，群众生产生活受到较大影响。面对突发灾情，人保财险湖北省分公司第一时间成立专项工作组，集结恩施分公司及周边县支公司专业力量组建抢险救灾党员突击队，打破保单界限，开展重点内涝地段无差别施救，并紧急调配雨衣、雨靴等应急物资赶赴灾区。在全县断电、信号中断的困境中，身着PICC标识反光背心的工作人员成为群众的“暖心坐标”，引导群众至临时服务点，现场进行救援理赔工作，从报案到获赔最快仅用6小时。与此同时，公司同步对接车辆保全场地、搭建临时报案点提供免费盒饭与饮用水，开通24小时专线简化流程，通过三级联动加快案件处理。在这场与暴雨的竞速中，抢险理赔团队轮番作战，不仅缓解了群众的经济压力，更坚定了大家战胜灾害的信心，成为抵御风险的坚固盾牌。

在十堰市郧西县某乡镇，因受到暖冬影响，天干物燥。2025年1月，村民刘老汉家遭遇意外失火，房屋地下室受损严重。人保财险郧西支公司在收到报灾信息后，紧急奔赴刘老汉家中，完成综治保险的现场查勘与损失核定工作，并为他送上了“和谐家园”治安保险的3万元理赔金，帮助其灾后重建，安心度春节。刘老汉激动地表示：“真没想到，从出险到拿到赔付，理赔速度这么快！多亏了这份保障，帮我们挽回了大部分损失。”

除了追求理赔速度的极致，人保财险湖北省分公司还致力于简化管理流程，切实减轻客户在理赔过程中的负担。通过建立家庭风险档案，设立村级综治保险协管员，代替群众完成报案、材料递交等流程，将保险所需8项证明压缩至“一表一证”，审批层级从5级压减至2级，2000元以下小额理赔实行“免现场查勘”，较传统保险服务效率提升3倍。同时，不断优化出单工具，推进治安保险手机线上出单，增加线上团单出单功能，确保凭证到户、赔款到户。对于一些特殊情况，如受灾群众因灾导致行动不便或无法及时提供部分单证的，人保财险湖北省分公司采取灵活的处理方式，坚持以保障客户权益为首要原则，先行赔付，后补齐相关手续，最大限度地为客户提供便利，确保客户能够在第一时间获得应有的赔偿，感受到人保财险的关怀与温暖。

科技赋能 开启智慧保险新征程

在数字化时代的浪潮中，科技已成为推动保险行业实现跨越式发展的重要引擎。人保财险湖北省分公司积极顺应时代发展潮流，深度拥抱科技变革，充分利用大数据技术的强大优势，为人保财险在综治保险领域实现精准风险评估和科学管理提供了坚实的技术支撑。通过利用理赔大数据提炼了高频风险点（如冬季火灾、农忙摔伤），构建起精准高效的风险评估模型，强化风险预警，将防范向前延伸，全面提升风险保障能力，充分发挥保险业的经济减震器和社会稳定器功能。

保前，通过中国人保搭建的“万象云平台”，助力风控部门开展风险勘察以识别客户风险；保中，可为客户提供气象预警、隐患排查、监测预警、线上培训等非临灾性的风险减量服务；灾害来临时，迅速开展理赔风险减量管理，在灾前组织预防、灾中快救快赔、灾后风险反馈以实现降赔减损。

为进一步提升理赔服务的效率和质量，人保财险湖北省分公司还通过拇指理赔小程序、中国人保APP、移动协赔APP、无人机和卫星遥感等科技理赔工具进行查勘、定损，并充分发挥图像识别技术的优势，对客户上传的事故现场照片进行智能分析。通过与数据库中的标准模型进行比对，快速准确地识别车辆、房屋等受损情况，并自动估算损失金额。对于一些简单的案件，科技理赔工具能够在短短几分钟内完成定损工作，极大地缩短了理赔周期，让客户能够更快地获得赔款。此外，通过物联网技术，人保财险湖北省分公司在一些重点区域安装传感器实现数据实时对接，第一时间获取灾害现场的关键信息，如水位、降雨量、风速等，为理赔决策提供更加准确、及时的数据支持。同时，通过与公安、消防、医疗等部门建立常态化的信息共享机制，快速获取事故相关信息，有效缩短理赔审核时间。

人保财险湖北省分公司在综治保险领域的探索与实践，是其作为保险行业“国家队和主力军”，彰显政治性、人民性，积极履行社会责任的生动写照。通过创新驱动、服务先行、协同联动、践行责任和科技赋能等一系列举措，为人保财险在湖北社会治理现代化进程中彰显重要的社会价值，为民众的幸福生活筑牢坚实的保障防线。展望未来，随着社会治理需求的不断演变和科技的持续进步，人保财险湖北省分公司将始终坚守“人民保险 服务人民”的初心使命，不断创新和完善综治保险服务体系，为湖北的社会稳定和发展贡献更多的“人保力量”，续写更加辉煌的篇章。