

郑州市 2023 年度计划生育特别扶助对象 住院护理补贴保险项目验收报告

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《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）要求，2023年11月19日至11月27日，市卫健委、市计生协联合组织开展了2022年特殊家庭住院护理补贴保险实施效果的质量评价，情况如下：

一、住院护理补贴保险项目概况

郑州市计划生育特别扶助对象住院护理补贴保险项目，是指政府为郑州市女方年龄在49周岁及以上的独生子女死亡和三级以上伤残家庭父母购买商业保险，当被保险对象因病或意外住院，由商业保险机构给予女方年龄在49周岁及以上的独生子女死亡与三级以上伤残家庭父（母）每天不低于150元的住院护理补贴，一年累计不超过90天。通过政府招标采购，中国平安财产保险股份有限公司河南分公司中标，本次中标保费共计309万元。

二、评价对象

各区县（市）中国平安财产保险股份有限公司河南分公司，中国人寿保险股份有限公司郑州市分公司。

三、评价内容

评价内容主要包括项目服务时效、服务规范、服务质量等三方面，总分为 100 分。

(一) 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

(二) 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

(三) 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

五、评价方式

1.采取电话或现场调查的方法了解当地计划生育特扶对象对住院护理补贴保险承保公司服务的满意程度；

2.每个区县(市)的调查对象为所有发生住院护理补贴的对象,没有发生住院护理补贴保险理赔的重点了解承保公司对政策的宣传和告知单的送达情况。

六、住院护理补贴保险项目开展情况

截止 2023 年 10 月 27 日,承保公司共累计收到申请资料 986 份,共计申请住院补贴天数为 12281 天,预计发放补贴金额

1842150 元。累计已结案份数 859 份，已补贴金额 1707150 元。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）对象不少于 20 名，不足 20 名的全部调查。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，特别扶助对象一致反馈保险公司服务对接人员能够及时接听咨询电话，并且不厌其烦的对咨询人员进行保险告知，对待客户不敷衍、不回避，认真细致，能够及时沟通，帮助出险被保人员整理资料。保险公司对住院对象做了详细的登记，有汇总表、明细表，从后续回访来看，平安产险、人寿保险的服务人员能够做到专业而不冰冷，热情而不敷衍，能够切切实实的落实该项目承诺的理赔服务保障。综合群众反馈和现场调查，群众满意率达到 98%。

