

长沙市公安局监所管理支队民辅警及职工 2025-2026 年补充医疗保险和意外伤害
保险服务报价文件

一、营业执照



统一社会信用代码
914301001838588506

营业执照

(副本)

副本编号: 1-1



扫描二维码
“国家企业信用信息公示系统”
了解更多公司信息,
信息不在此处,
请核实。

名称 中国人寿保险股份有限公司长沙市分公司

类型 股份有限公司分公司(上市、国有控股)

经营范围 许可项目: 保险业务。(依法须经批准的项目,经相关部门批准后方可开展经营活动,具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准) 兼营项目: 保险兼营业务。
2025.5.29

负责人 徐勇

成立日期 1996年12月20日

经营场所 湖南省长沙市岳麓区金堤北路一段26号



登记机关 

2024年10月16日

国家企业信用信息公示系统网址:
<http://www.gsxt.gov.cn>

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告。

国家市场监督管理总局监制

二、保险许可证

	
中 华 人 民 共 和 国	
保 险 许 可 证	
机 构 名 称： 中国人寿保险股份有限公司长沙市分公司	
业 务 范 围： 人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务；各类人身保险服务、咨询和代理业务；经营上级机构在国家保险监督管理部门批准业务范围内授权的其他业务 <i>2005.5.19</i>	
批 准 日 期：	2003年06月30日
机 构 住 所：	湖南省长沙市岳麓区金星北路一段26号
机 构 编 码：	000005430000802
发 证 机 关：	中国银行保险监督管理委员会湖南监管局
No 00069998	2022 04 19 日



三、服务方案（含保险责任、理赔流程等）

3-1、保险责任：

序号	保障项目	民警、职工保险金额	辅警保险金额
1	因公牺牲	30 万	30 万
2	意外伤害身故或伤残	意外身故：20 万；意外伤残：按比例赔付，最高 20 万。	意外身故：20 万；意外伤残：按比例赔付，最高 20 万。
3	意外医疗（包含意外门诊和住院）	3 万	2 万
4	疾病身故	5 万（含一般既往症、但不含合同中约定的 28 种重大疾病既往症引起的疾病身故）	5 万（含一般既往症、但不含合同中约定的 28 种重大疾病既往症引起的疾病身故）
5	重大疾病保险（一次性给付）	10 万	2 万
6	重大疾病补充医疗、疾病住院医疗	7 万	3 万
7	门急诊医疗（仅疾病）	2000 元	1000 元
8	疾病、意外伤害住院津贴	200 元/天	100 元/天
9	ICU 住院津贴	1000 元/天	500 元/天

序号	保障项目	保障内容	保险金给付方式	民警、职工保险金额	辅警保险金额
1	因公牺牲	被保险人因意外死亡(含猝死),经长沙市公安局认定、同级退役军人事务管理机构复核并报湖南省公安厅备案后,开具因公牺牲证明书,按照保单约定30万元给付。	一次性	30万	30万
2	意外伤害身故或伤残	自意外伤害发生之日起180日内以该次意外伤害为直接原因身故的一次性赔付20万保额。因意外事故导致被保险人残疾的,按照保险行业伤残鉴定标准等级按20万保额进行比例赔付,伤残十级至一级分别赔付10%—100%保额,每级相差10%保额。	一次性	意外身故20万,意外伤残按比例赔付,最高20万	意外身故20万,意外伤残按比例赔付,最高20万
3	意外医疗(包含意外门诊和住院)	被保险人遭受意外伤害,在二级及以上医保定点医院或保险人认可的医疗机构治疗的,以该被保险人对应的保险金额为限,对于被保险人实际支出的保单签发地政府基本医疗保险管理规定范围内符合费用标准的治疗费、检查费、手术费、药品费、床位费等医疗费用,按100%赔偿。	100%(医保范围内,含乙类先自付)	3万	2万
4	疾病身故	被保险人在保险期限内因疾病导致身故的,保险公司给付疾病身故保险金。含一般既往症、但不含合同中约定的28种重大疾病既往症引起的疾病身故。	一次性	5万(含一般既往症,但不含合同中约定的28种重大疾病既往症引起的疾病身故)	5万(含一般既往症、但不含合同中约定的28种重大疾病既往症引起的疾病身故)
5	重大疾病保险(一次性给付)	若被保险人在保险期限内初次罹患本保险合同所约定的28种重大疾病,保险人按重大疾病保险金额给付重大疾病保险金,对该被保险人该项保险责任终止。	一次性	10万	2万
6	重大疾病补充医疗、疾病住院医疗	被保险人因患疾病(含28种重大疾病),在中国大陆境内(不含港、澳、台)二级及二级以上医保定点医院普通部或保险人认可的其他医疗机构住院诊疗,经医保报销后的医保范围内自付费用,按照	100%(医保范围内,含乙类先自付)	7万	3万

		100%赔付（拓展既往病史责任）。 医保范围外的自费费用，不予报 销。			
7	门急诊 医疗（仅 疾病）	被保险人因病前往一级及以上的 医疗机构（含社区卫生服务中心、 乡镇村卫生院，但不含美容院、康 复中心、私人门诊）门诊、急诊就 诊时所产生的除挂号费之外的实际 支出的合理且必要的所有费用（如 检查费、治疗费、医药费等医疗费 用），经医保报销后的自付费用， 按 50%赔付。	50% （民警职工 年度累计免 赔额 800 元， 辅警单次免 赔额 600 元）	2000 元	1000 元
8	疾病、意 外伤害 住院津 贴	若被保险人因患疾病或意外伤害， 在中国大陆境内（不含港、澳、台） 二级及二级以上医保定点医院普 通部或保险人认可的其他医疗机 构住院诊疗，按照保单约定的赔付 金额给付（拓展既往病史责任）。 合同生效前住院的，住院津贴 从生效之日起进行给付。	按照住院天 数给付，单 次不超过 90 天，年度累 计不超过 180 天。	200 元/天	100 元/天
9	ICU 住院 津贴	若被保险人因患疾病或意外伤害， 在中国大陆境内（不含港、澳、台） 二级及二级以上医保定点医院 ICU 病房或保险人认可的其他医 疗机构住院诊疗，按照保单约定的 赔付金额给付（拓展既往病史责 任）。 合同生效前住院的，ICU 住院 津贴从生效之日起进行给付。	按照住院天 数给付，单 次不超过 90 天，累计不 超过 180 天。	1000 元/天	500 元/天

（1）因公牺牲

被保险人因意外死亡（含猝死），经长沙市公安局认定、同级退役军人事务管理机构复核并报湖南省公安厅备案后，开具因公牺牲证明书，按照保单约定 30 万元给付。

（2）意外身故和伤残

自意外伤害发生之日起 180 日内以该次意外伤害为直接原因身故的一次性赔付 20 万保额。因意外事故导致被保险人残疾的，按照保险行业伤残鉴定标准等

级按 20 万保额进行比例赔付，伤残十级至一级分别赔付 10%—100%保额，每级相差 10%保额。

（3）意外医疗

被保险人遭受意外伤害，在二级及以上医保定点医院或保险人认可的医疗机构治疗的，以该被保险人对应的保险金额为限，对于被保险人实际支出的保单签发地政府基本医疗保险管理规定范围内符合费用标准的治疗费、检查费、手术费、药品费、床位费等医疗费，按 100%赔偿。民警、职工保额 3 万元，辅警保额 2 万元。

（4）疾病身故

疾病身故保险金 5 万元，被保险人在保险期限内因疾病导致身故，保险人按疾病身故保险金额给付疾病身故保险金。含一般既往病症，但不承担参保前已确诊的 28 种重大疾病引起的疾病身故保险责任。

（5）重大疾病（一次性给付）

被保险人在保险期限内初次罹患本保险合同所约定的 28 种重大疾病，保险人按重大疾病保险金额给付重大疾病保险金，~~对该被保险人该项保险责任终止。~~
民警、职工保额 10 万元，辅警保额 2 万元。

二十八种重大疾病：恶性肿瘤——重度、较重急性心肌梗死、严重脑中风后遗症、重大器官移植术或造血干细胞移植术、冠状动脉搭桥术（或称冠状动脉旁路移植术）、严重慢性肾衰竭、多个肢体缺失、急性重症肝炎或亚急性重症肝炎、严重非恶性颅内肿瘤、严重慢性肝衰竭、严重脑炎后遗症或严重脑膜炎后遗症、深度昏迷、特定年龄双耳失聪、特定年龄双目失明、瘫痪、心脏瓣膜手术、严重阿尔茨海默病、严重脑损伤、严重原发性帕金森病、严重Ⅲ度烧伤、严重特发性肺动脉高压、严重运动神经元病、语言能力丧失、重型再生障碍性贫血、主动脉手术、严重慢性呼吸衰竭、严重克罗恩病、严重溃疡性结肠炎。

上述重大疾病的定义依照中国保险行业协会制定的《重大疾病保险的疾病定义使用规范》。

(6) 重大疾病补充医疗、疾病住院医疗

被保险人因患疾病（含 28 种重大疾病），在中国大陆境内（不含港、澳、台）二级及二级以上医保定点医院普通部或保险人认可的其他医疗机构住院诊疗，经医保报销后的医保范围内自付费用（含乙类先自付），按照 100% 赔付（拓展既往病史责任）。医保范围外的自费费用，不予报销。

(7) 门急诊医疗(仅疾病)

被保险人因病前往一级及以上的医疗机构（含社区卫生服务中心、乡镇村卫生院，但不含美容院、康复中心、私人门诊）门诊、急诊就诊时产生除挂号费之外的实际支出的合理且必要的所有费用（如检查费、治疗费、医药费等医疗费用），经医保报销后的自付费用，按 50% 赔付。民警、职工保额 2000 元，辅警 1000 元。（民警职工年度累计免赔额 800 元，辅警单次免赔额 600 元）

(8) 住院津贴(疾病、意外)

被保险人因患疾病或意外伤害，在中国大陆境内（不含港、澳、台）二级及二级以上医保定点医院普通部或保险人认可的其他医疗机构住院诊疗，按照保单约定的赔付金额给付。民警、职工保额 200 元/天，辅警 100 元/天。单次不超过 90 天，年度累计不超过 180 天。合同生效前住院的，住院津贴从生效之日起进行给付。

(9) ICU 住院津贴

被保险人因患疾病或意外伤害，在中国大陆境内（不含港、澳、台）二级及二级以上医保定点医院 ICU 病房或保险人认可的其他医疗机构住院诊疗，按照保单约定的赔付金额给付。民警、职工保额 1000 元/天，辅警 500 元/天。单次不超过 90 天，年度累计不超过 180 天。合同生效前住院的，ICU 住院津贴从生效之日起进行给付。

3-2、理赔流程

线上理赔流程：

为提供更加便捷的理赔服务，我公司提供自主开发的自助理赔 APP-中国人寿寿险或中国人寿寿险微信小程序，可以让单位员工自主查询保单情况以及理赔情况等。

线下理赔流程：

根据客户需求，提供每周不少于一次的上门服务。我公司本项目大客户服务专员和本项目指定经办人员建立常态对接机制，按需前往指定场所收取赔案，并建立登记簿登记，双方各备份一份。

3-3、服务承诺

对于招标人的响应需求完全响应，具体内容如下：

- 1、制定和实施各项服务方案。
- 2、提供准确的理赔服务。
- 3、协调各部门和采购人之间沟通交流，解决服务中的问题。
- 4、向采购人反馈客户需求，完善服务方案和服务体系。
- 5、提供对帐查询，人员变动等变更服务、理赔服务、承保和续期交费服务。
- 6、负责客户服务工作的策划、推动、落实，解决上述服务外其他问题。
- 7、专人服务：针对本项目提供专业团队服务，团队服务成员要求每个案例处理明确理赔员 1 名，理赔审核员 1 名，实行双人负责制。可根据采购人案例数量适当增配人员数量，确保服务团队成员能向采购人提供快捷、便利的理赔服务通道和 24 小时全国服务热线，采购人享有专属的服务通道、邮件和短信通知服务。且为本项目配备的服务专员，理赔审核员应负责本项目人身意外保险理赔业务、咨询服务等相关工作，本项目的服务专员、理赔审核员因工作等原因发生变动，成交供应商需及时变更，并于变动之日起 5 个工作日内书面通知采购人。

★8、报案理赔：可以通过服务热线，24 小时接受理赔报案。并在接收到长沙市公安局监所管理支队提供的投保信息后 5 个工作日内完成出单工作，并寄送保单和发票，承诺在 10 个工作日内完成理赔手续；为确保受益人的权益，受益人需要提供被保险人身份证复印件，银行卡或存折复印件。

9、保单查询：向客户提供保单状况、缴费记录等信息以及公司各类活动、最新优惠的查询服务。

10、业务咨询：有关投保、核保、保全、续期、理赔等业务的咨询也是服务的重要内容。

11、提供或协助相关咨询，如对于保险责任及理赔的宣传、健康知识的宣传、公司文化内容等。

12、每季度组织不少于一场定期或不定期保险知识培训、交流会议，有关费用由成交供应商承担。具体内容、实施方案、举办时间和地点由采购人、成交供应商双方共同协商确定。

13、每半年度抽查 5 个理赔案例，发现少赔或不赔的案例，每个案例扣 5000 元违约金。

14、经支队政工科核查，采购方就理赔不及时、不到位或理赔专员态度差等情况提出书面投诉的，每次扣 500 元赔偿金；根据协议要求发现少赔或不赔的案例采购方提出书面投诉的，每次扣 5000 元赔偿金。

15、每季度在采购人指定地点安排不少于 2 次上门理赔服务，每次上门理赔服务不低于半个工作日。

★16、结案时效：针对采购人开设 VIP 绿色理赔通道，处理疑难、通融案件。成交供应商收到申请人的保险金给付申请书及有关证明和资料后，对确定属于保

险责任的常规案件，在与申请人达成有关给付保险金数额的协议后，履行给付保险金责任。在被保险人所提供齐全、真实有效的材料、案件无异议的情况下，实现以下赔案处理时效承诺：非调查案件：1 个工作日结案；调查案件：3 个工作日结案。5000 元以下非调查案件在 1 个工作日内理赔，5000 元以上重大理赔调查案件不超过 3 工作日；意外医疗案件不超过 1 个工作日；意外死亡理赔案件，资料齐全后 3 个工作日内赔付。

17、成交供应商每月须向采购人提供详细理赔信息(信息至少包含案件数量、理赔金额等具体数据，且需区分两类人员、九类项目)。

18、增值服务：针对支队临聘人员推出自费享受辅警同等价格和方案的承保承诺；针对民辅警及职工家属提出享受同等的承保承诺，保证每一位保险人不多于四名直系亲属享受与保险人同等投保价格和方案，直系亲属年龄限定为 60 岁以下（不含 60 岁）。

19、设置年度考核，年度考核在 85 分(含 85 分)以上为合格。如若年度考核在 85 分及以下，那么采购人有权不续签第二年合同，造成的一切损失由成交供应商负责，并保留进一步追究成交供应商相关法律责任的权利。



四、报价单

项目名称	长沙市公安局监所管理支队民辅警及职工 2025、2026 年度补充医疗保险和意外伤害保险服务
采购预算	支队在职民警、职工 242 人（平均年龄 44.75 岁），660 元/人/年；辅警 152 人（平均年龄 30.85 岁），300 元/人/年，合计 205320 元/年，两年总预算 410640 元。
报价说明（总价）	大写：叁拾玖万柒仟伍佰柒拾贰元整 小写：397572 元
报价说明（单价）	在职民警、职工单价为： 大写：陆佰叁拾叁元/人 小写：633 元/人 辅警单价为： 大写：叁佰元/人 小写：300 元/人
服务期	两年（具体时间为 2025 年 6 月 21 日零时至 2027 年 6 月 20 日 24 时），合同一年一签。
备 注	以上为预估金额，按实结算。



五、2024 年第四季度所属总公司风险评级为 AAA 级

C-ROSS 国家金融监督管理总局偿付能力监管信息系统

保险 中国人寿

首页 数据报送 公告信息 历史数据 报送指南

2025年1月8日 星期二

风险综合评级(2024年四季度)

如期报送

最终评级 AAA

未通过校验 0 次 数据回 0 次

上报时间:2025年01月24日 16:41分

六、2024 年保险消费投诉

湖南金融监管局办公室

湘金办便函〔2025〕85 号

湖南金融监管局办公室 关于 2024 年辖内保险业消费投诉情况的通报

各金融监管分局，浏阳、宁乡、望城金融监管支局，各保险公司：
2024 年湖南金融监管局纳入监管通报的保险业消费投诉情况如下：

一、总体情况

2024 年，湖南金融监管局纳入监管通报的涉及辖内保险分支机构的保险消费投诉 1366 件。其中，涉及财产保险公司 414 件，占投诉总量的 30.31%；涉及人身保险公司 952 件，占投诉总量的 69.69%。

（一）财产保险公司投诉量情况。投诉量居前十位的财产保险公司为：长安责任保险 68 件，占财产保险公司投诉总量的 16.43%；人保财险 61 件，占比 14.73%；国任财险 45 件，占比 10.87%；中华财险 29 件，占比 7.00%；大地财险 26 件，占比 6.28%；平安财险 25 件，占比 6.04%；太平洋财险 22 件，占比 5.31%；阳光财险 20 件，占比 4.83%；天安财险 19 件，占比 4.59%；众诚车险 16 件，占比 3.86%；华安财险 16 件，占比 3.86%。

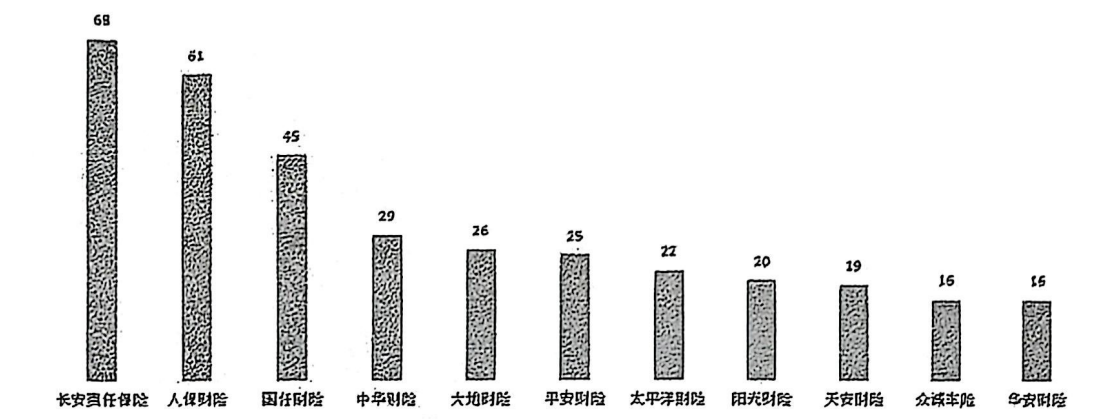


图 1 相关财产保险公司投诉量情况 (单位: 件)

(二) 人身保险公司投诉量情况。投诉量居前十位的人身保险公司为: 平安人寿 142 件, 占人身保险公司投诉总量的 14.92%; 华夏人寿 97 件, 占比 10.19%; 中国人寿 93 件, 占比 9.77%; 新华人寿 67 件, 占比 7.04%; 瑞众人寿 64 件, 占比 6.72%; 泰康人寿 60 件, 占比 6.30%; 太平洋人寿 57 件, 占比 5.99%; 人保寿险 49 件, 占比 5.15%; 富德生命 45 件, 占比 4.73%; 财信人寿 41 件, 占比 4.31%。

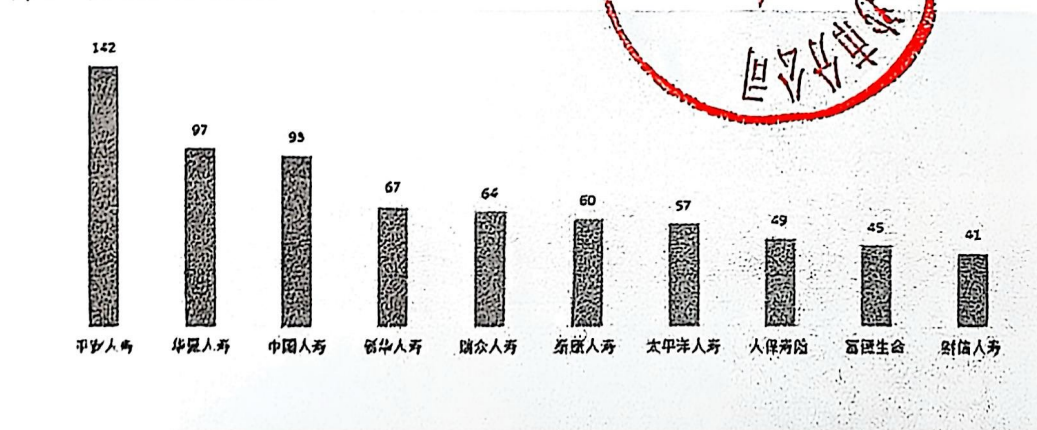


图 2 相关人身保险公司投诉量情况 (单位: 件)

二、投诉与业务量对比情况

(一) 财产保险公司投诉与业务量对比情况

1. 亿元保费投诉量情况。2024 年，财产保险公司亿元保费投诉量中位数为 1.29 件/亿元。其中，长安责任保险 35.28 件/亿元；众诚车险 8.31 件/亿元；都邦财险 5.74 件/亿元；紫金财险 5.12 件/亿元；国任财险 4.25 件/亿元。

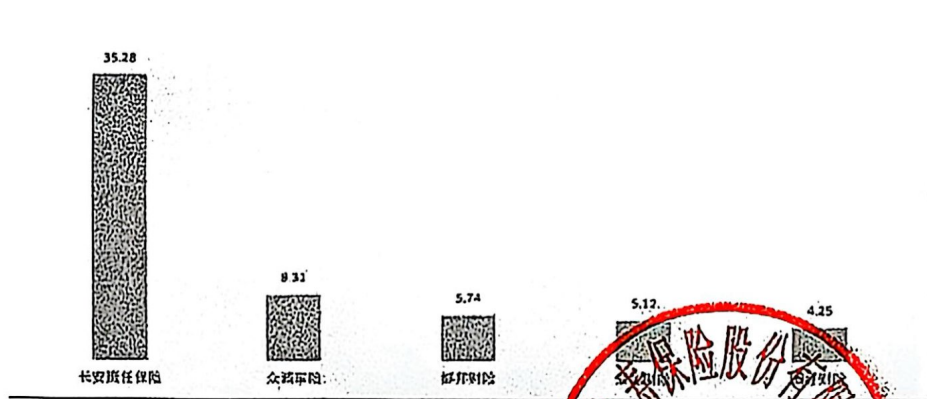


图 3 相关财产保险公司亿元保费投诉量情况 (单位: 件/亿元)

2. 万张保单投诉量情况。2024 年，财产保险公司万张保单投诉量中位数为 0.11 件/万张。其中，长安责任保险 3.02 件/万张；众诚车险 0.90 件/万张；国任财险 0.62 件/万张；永诚财险 0.50 件/万张；太平财险 0.31 件/万张。

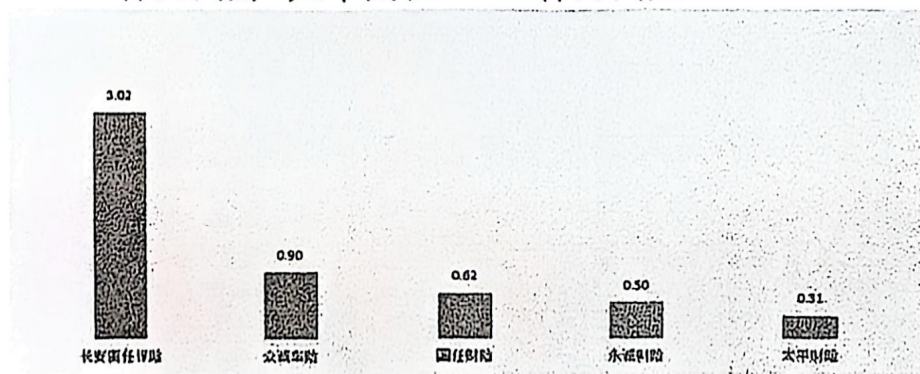


图 4 相关财产保险公司万张保单投诉量情况 (单位: 件/万张)

（二）人身保险公司投诉与业务量对比情况

1. 亿元保费投诉量情况。2024 年，人身保险公司亿元保费投诉量中位数为 0.70 件/亿元。其中，人保健康 9.34 件/亿元；合众人寿 3.48 件/亿元；太平养老 2.08 件/亿元；人保寿险 1.52 件/亿元；民生人寿 1.45 件/亿元。

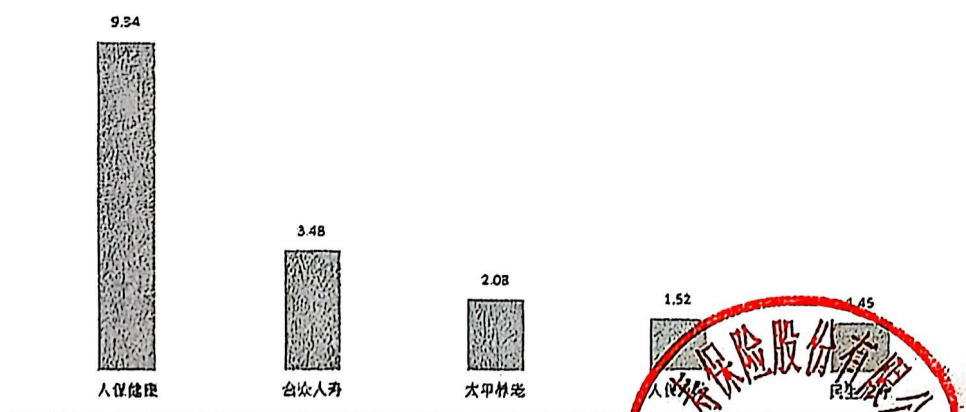


图 5 相关人身保险公司亿元保费投诉量情况（单位：件/亿元）

2. 万张保单投诉量情况。2024 年，人身保险公司万张保单投诉量中位数为 0.39 件/万张。其中，人保健康 5.13 件/万张；中宏人寿 2.52 件/万张；光大永明 1.44 件/万张；英大人寿 1.14 件/万张；中英人寿 1.07 件/万张。

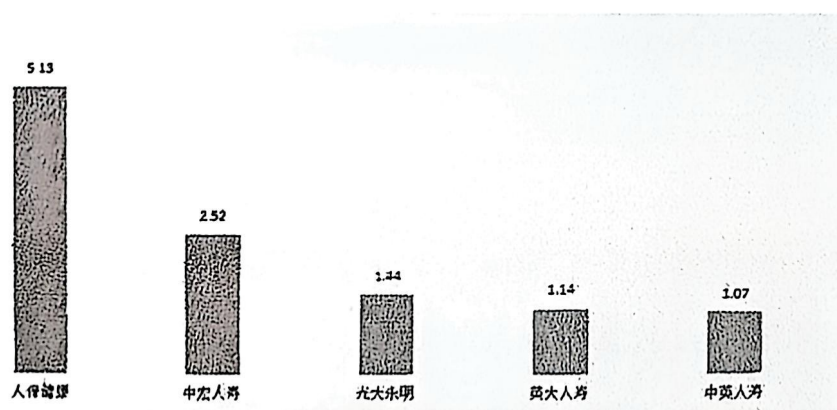


图 6 相关人身保险公司万张保单投诉量情况（单位：件/万张）

3. 万人次投诉量情况。2024 年，人身保险公司万人次投诉量中位数为 0.19 件/万人次。其中，中宏人寿 1.04 件/万人次；招商信诺 0.88 件/万人次；中英人寿 0.74 件/万人次；长城人寿 0.68 件/万人次；海港人寿 0.68 件/万人次。

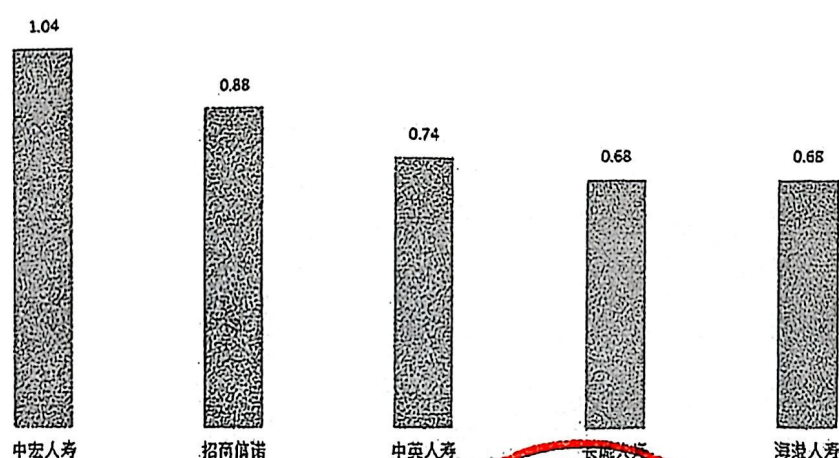


图 7 相关人身保险公司万人次投诉量情况 (单位:件/万人次)

三、投诉反映的主要问题

(一) 投诉反映财产保险公司的主要问题

2024 年，反映财产保险公司理赔问题的投诉 335 件，占财产保险公司投诉量的 80.92%。其中，机动车保险理赔投诉 268 件，占财产保险公司理赔投诉的 80.00%。在机动车辆保险理赔投诉中，反映理赔时效问题 116 件，占机动车辆保险理赔投诉的 43.28%；反映金额争议问题 91 件，占比 33.96%；反映责任认定问题 26 件，占比 9.70%。从投诉涉及机构看，长安责任保险 66 件，国任财险 41 件，人保财险 31 件，中华财险 19 件，大地财险 15 件。

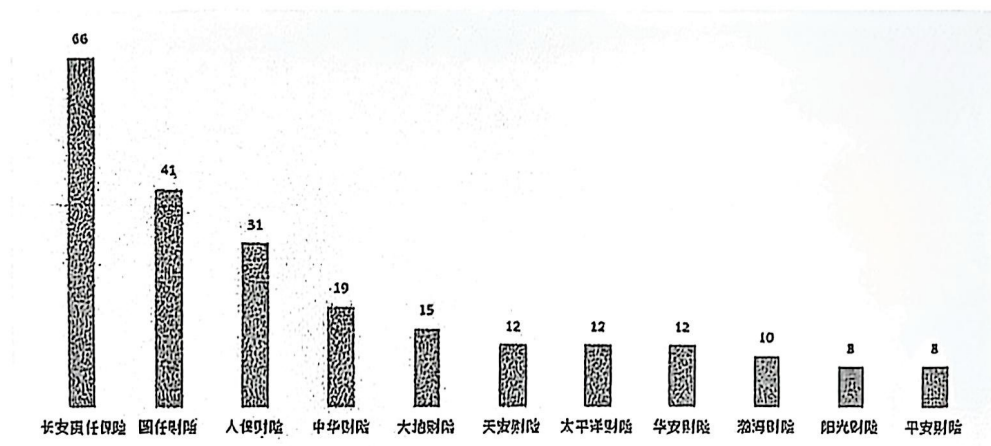


图8 相关财产保险公司机动车辆保险理赔投诉量情况（单位：件）

（二）投诉反映人身保险公司的主要问题

2024年，反映退保问题的投诉638件，占人身保险公司投诉量的67.02%；反映销售问题的投诉159件，占比16.70%。

1. 退保投诉情况。涉及疾病保险318件，占人身保险公司退保投诉的49.84%；涉及终身寿险98件，占比15.36%。从投诉涉及机构看，平安人寿91件，华夏人寿76件，中国人寿60件，新华人寿45件，泰康人寿41件，人保寿险41件，太平洋人寿40件，瑞众人寿38件，富德生命31件，财信人寿25件。

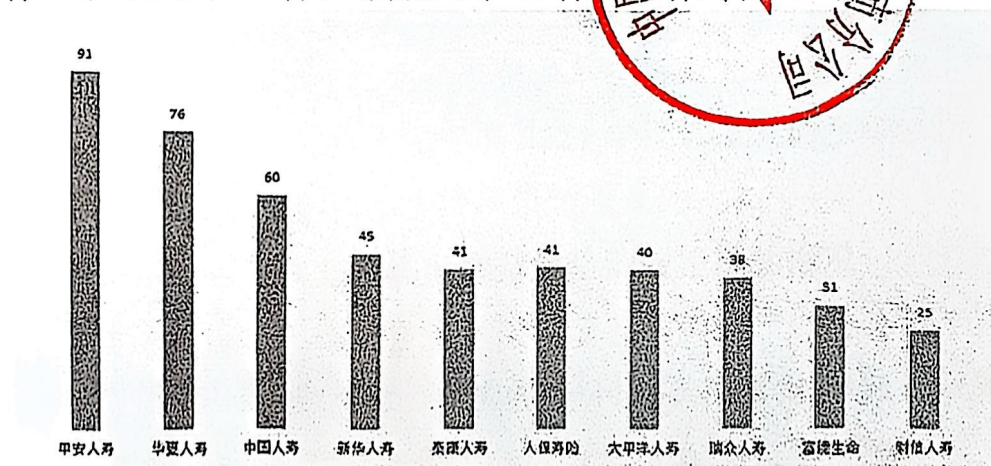


图9 相关人身保险公司退保投诉量情况（单位：件）

2. 销售投诉情况。涉及疾病保险 46 件，占人身保险公司销售投诉的 28.93%；涉及终身寿险 43 件，占比 27.04%。从投诉涉及机构看，平安人寿 29 件，中国人寿 19 件，太平洋人寿 14 件，泰康人寿 13 件，华夏人寿 11 件。

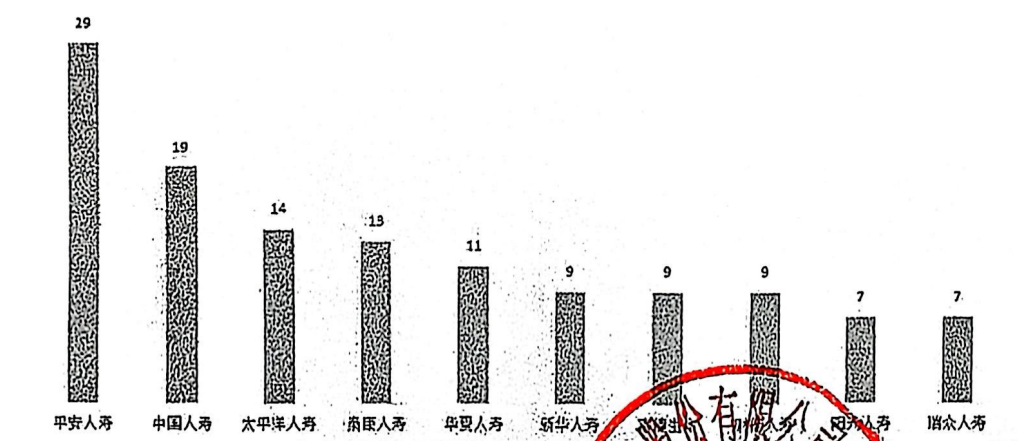


图 10 相关人身保险公司销售投诉量情况（单位：件）

四、辖内保险法人机构投诉情况

财信人寿 2024 年保险消费投诉总量 41 件。其 2024 年亿元保费投诉量 0.57 件/亿元，万张保单投诉量 0.09 件/万张，万人次投诉量 0.004 件/万人次。其 2024 年投诉涉及的主要事由：退保纠纷投诉量 25 件，销售纠纷投诉量 9 件。

五、湖南辖内无机构但涉及保险消费投诉的情况

湖南辖内无机构但涉及保险消费投诉的财产保险公司 9 家，投诉总量 75 件，分别为：众安在线 40 件，国泰财险 12 件，泰康在线 10 件，众惠财险 5 件，安心财险 3 件，永安财险 2 件，燕

赵财险 1 件，现代财险 1 件，华农财险 1 件。

湖南辖内无机构但涉及保险消费投诉的人身保险公司 15 家，投诉总量 33 件，分别为：北大方正人寿 7 件，爱心人寿 4 件，弘康人寿 3 件，和泰人寿 3 件，招商仁和人寿 2 件，信泰人寿 2 件，国联人寿 2 件，渤海人寿 2 件，百年人寿 2 件，德华安顾人寿 1 件，和谐健康保险 1 件，中美联泰人寿 1 件，中荷人寿 1 件，华贵人寿 1 件，复星保德信人寿 1 件。

各保险公司应切实履行消费者权益保护主体责任，认真贯彻落实《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《银行业保险业消费投诉处理管理办法》《关于进一步加强消费投诉处理工作的通知》等相关规定，持续做好消费投诉处理工作。**一是**优化投诉处理制度机制，畅通投诉渠道，优化投诉处理流程，确保消费投诉得到及时接收、顺畅流转、高效处理。制定完善全面客观、科学合理的投诉考核制度，不得简单基于通报的投诉情况进行考核。**二是**加强投诉源头治理，深入开展投诉问题分析，查找薄弱环节和风险隐患，有针对性地完善制度机制。持续加强销售管控，严格执行《保险销售行为管理办法》，规范经营行为，简化理赔流程，提高理赔效率，提升服务水平，从源头上减少消费投诉的发生。**三是**强化纠纷多元化解。积极运用和解、调解等手段，树立“能调尽调”意识，建立调解权限动态授予、异地授予、及时应调、快速审批等配套机制。积极引导消费者通过调解方式解决纠纷，主动将疑难复杂纠纷提

交行业调解组织化解，做到矛盾不激化、纠纷不上交。**各金融监管分局**要进一步加强投诉处理监管工作，持续压紧压实辖内金融机构主体责任，切实保护金融消费者合法权益。

- 附件：1. 湖南保险业消费投诉情况统计表（财产保险公司）
2. 湖南保险业消费投诉情况统计表（人身保险公司）



湖南金融监管局办公室

2025年3月31日

（联系人：朱晓，联系电话：0731-82830834）

湖南保险业消费投诉情况统计表（人身保险公司）

序号	公司名称	投诉量 (件)	退保投 诉量 (件)	销售投 诉量 (件)	亿元保费投 诉量 (件/亿元)	万张保单投 诉量 (件/万张)	万人次投 诉量 (件/万人 次)
1	平安人寿	142	91	29	1.01	0.38	0.10
2	华夏人寿	97	76	11	-	-	-
3	中国人寿	93	60	19	0.30	0.06	0.01
4	新华人寿	67	45	9	1.07	0.36	0.18
5	瑞众人寿	64	38	7	0.92	0.50	0.39
6	泰康人寿	60	41	13	1.19	0.17	0.16
7	太平洋人寿	57	40	14	1.00	0.09	0.03
8	人保寿险	49	41	5	1.52	0.46	0.10
9	富德生命	45	31	9	1.02	0.34	0.47
10	财信人寿	41	25	9	0.57	0.09	0.00
11	太平人寿	31	22	6	0.72	0.41	0.30
12	海港人寿	26	16	5	0.55	0.90	0.68
13	人保健康	25	7	1	9.34	5.13	0.25
14	中英人寿	21	17	1	1.17	1.07	0.74
15	合众人寿	20	15	4	3.48	0.71	0.52
16	恒大人寿	17	10	4	-	-	-
17	阳光人寿	15	5	7	1.17	0.49	0.43
18	招商信诺	9	4	4	1.03	0.95	0.88

19	农银人寿	9	8	0	0.37	0.20	0.13
20	长城人寿	8	5	1	0.68	1.04	0.68
21	光大永明	7	7	0	0.95	1.44	0.58
22	民生人寿	7	6	1	1.45	0.66	0.30
23	幸福人寿	6	5	0	0.62	0.45	0.29
24	泰康养老	5	3	0	1.35	0.10	0.08
25	中邮人寿	4	1	0	0.06	0.05	0.03
26	华泰人寿	4	4	0	0.41	0.28	0.26
27	建信人寿	4	2	0	0.20	0.43	0.16
28	大家人寿	3	3	0	0.12	0.21	0.21
29	平安健康	3	0	0	1.04	0.07	0.03
30	国华人寿	3	3	0	0.33	0.34	0.29
31	中宏人寿	2	2	0	0.54	2.52	1.04
32	太平养老	2	1	0	2.08	0.22	0.05
33	利安人寿	2	1	0	0.21	0.19	0.13
34	中信保诚	2	2	0	0.31	0.70	0.21
35	平安养老	1	1	0	0.31	0.04	0.00
36	英大人寿	1	0	0	0.24	1.14	0.03
37	交银人寿	0	0	0	0.00	0.00	0.00
38	小康人寿	0	0	0	0.00	0.00	0.00