

阅 读提示

“感谢太平洋保险，19日上午报案，今日就将珠江路店的2.5万元货款赔付到账，为你们的敬业和高效理赔点赞……”8月22日上午10点，商丘市某商贸有限公司总经理李伟握着太平洋产险商丘中心支公司总经理耿涛的手连声道谢，并将特意制作的锦旗交到耿涛的手上。

这面印有“感谢中国太平洋保险理赔迅速”的锦旗，是太平洋产险商丘中心支公司收到的最好礼物，是对所有太平洋产险人争分夺秒抢险救援的最大肯定。自8月18日起，太平洋产险人始终秉承“客户至上、不畏艰险、全力以赴、勇担理赔重任”的理念，不辞辛劳、不惧风雨、勇往直前奔赴在抢险救援一线。截至8月23日上午12点，该公司共接到报案506件，估损金额1240万元；结案94起，理赔金额35万元。

太平洋产险商丘中心支公司“温比亚”台风紧急应对工作会议



部署抢险救援工作

争分夺秒 大灾显大爱 ——太平洋产险商丘中心支公司抗灾救援纪实



省分公司副总经理叶蜀蓉督导理赔工作



深入企业了解受损情况



无人机查看农作物受灾情况



深夜救援不停歇



客户满意送锦旗

1 主动出击 迅速应对快抢险

8月18日，暴风雨来袭，太平洋产险商丘中心支公司迅速应对，第一时间吹响了抗灾救援的号角。

主动出击速施救。8月18日早上6点，雨势虽小但狂风大作。为了预防天气变化带来的灾害，太平洋产险商丘中心支公司针对越发严重的暴风雨召开紧急会议，部署抗灾救援工作，并成立大灾指挥中心，启动一级应急预案，公司全员到岗，随时准备开展救援。

狂风暴雨，让市民措手不及；严峻灾情，致使众多车辆陷入困境。仅8月18日上午10点至11点，短短一个小时内，太平洋产险商丘中心支公司便接到了数十起水淹车事故报案，且报案数量不断增加。针对与时俱增的报案量，太平洋产险商丘中心支公司边将17台查勘车、5台救援车辆投入施救工作，边向总公司和省分公司汇报最新灾情，寻求增援。

得知商丘地区出现灾情，太平洋产险河南省分公司高度重视，分公司总经理刘敏致电询问灾情损失，部署抗灾救援工作。8月18日下午，省分公司调配5台查勘车、4台救援车辆、10名查勘人员驰援商丘。8月19日，太平洋产险河南省分公司副总经理叶蜀蓉、非车险总监孔德云、车险理赔部总经理孙大俊赶赴商丘，慰问一线救援人员，并对灾后救援、定损理赔工作进行指导。当日，省分公司又专门调配8名大案专家支援商丘，指导定损工作。同时，又出动17台救援车辆奔赴商丘，参与抢险救援。截至8月22日上午12点，太平洋产险共投入救援车辆26台、查勘车20台。

“此次灾情，之所以能够有效及时应对，特别感谢总公司和省分公司领导的支持，感谢兄弟公司从郑州、开封、新乡、平顶山、许昌、濮阳等前来增援，感谢深入一线救援的所有员工的付出，更感谢所有客户的理解与肯定……”太平洋产险商丘中心支公司总经理耿涛满怀感激地说。

2 全力以赴 放弃小我为灾情

自8月18日起，受灾严重的小区里、大大小小的街道上，随处可见身穿浅蓝色和黑色工作服的太平洋产险人的身影，以及悬挂“太平洋产险抢险救援”条幅的救援车辆。该公司还制作了20多条写有“太平洋产险水灾理赔咨询服务点”的条幅，悬挂在合作的各个4S店，告知客户明确的维修地点。

全力以赴战风雨。由于雨势较大，地面水位较深，救援车辆无法展开拖车工作，工作人员就跳入水中，涉水冒雨推车。一线查勘员梁程程，救援中突发高烧，但全然不顾病体，依然与杨婷、林港隆、王硕、李锦恒等同事坚守在一线。“我自己病了没啥，只要不倒下，都要冲在前面，尽一名保险人应尽的职责，在客户最需要的时候，出现在他们身边。”接受记者采访时，梁程程这样说道。

在太平洋产险商丘中心支公司，像梁程程一样的员工有很多很多。以任有兴、王伟为代表的司机师傅们昼夜救援不停歇，拖救被淹车辆、护送市民……尽管辛苦，但他们毫无怨言。“暴风雨中，我感觉客户看到我们就仿佛吃了一颗‘定心丸’，再难再累，只要客户安心，我们都愿意用行动为他们撑起一把‘保护伞’。”任有兴说。

市区内涝严重，农村险情告急。接到永城卧龙镇王姓村民报案，家里承保的大豆、花生全部被水淹没。接到报案后，为了能在第一时间减少客户损失，太平洋产险省分公司农险专家白建勇、商丘市中心支公司副经理路敏立即赶赴现场，安抚客户，初步评估受损情况。太平洋产险认真负责的敬业精神，受到村民的赞扬，纷纷表示要为自己的农作物投保。截至8月23日上午12点，太平洋产险商丘中心支公司共接到农险报案104起，估损金额500万元。

8月22日，明媚阳光洒满全城。太平洋产险商丘中心支公司第一阶段的救援工作已进入尾声，后期理赔工作迎来关键时刻。“接下来，公司的工作重心将转移到高效理赔、迅速结案上来。我们一定不会辜负客户的厚爱与支持，将后期理赔工作做好，尽全力让客户满意，让领导放心。”太平洋产险商丘中心支公司总经理耿涛郑重承诺。

3 勇担责任 高效理赔速结案

在太平洋产险商丘中心支公司打响的这场暴风雨攻坚战中，高效快速理赔，成为一块“金字招牌”。

为了快速高效理赔，提高结案率，太平洋产险商丘中心支公司全员加班加点，整理案件、回访客户、上报审批、跟进维修进度。尽管公司小食堂一天24个小时提供饭菜，但他们为节省时间，饿了泡面充饥，困了就趴在桌上眯一会。为了给救援理赔人员提供后勤保障，办公室、农险部等同事自发组织起来，轮流做饭，协助整理资料……

用心承诺，用爱负责；简化流程，高效理赔。针对此次理赔工作，总公司和省分公司特批准商丘中心支公司实行“免现场查勘、免事故证明”的“单证双免”政策；实行“免现场查勘、免事故证明（天气证明）、免驾驶证、免行驶证”的“双证四免”政策；实行水淹车事故免现场快速赔付、大额案件免垫付、简化管理单证及修理厂直赔政策。同时，省分公司理赔部门负责人坐镇商丘现场督导，简化理赔案件上报审批流程，现场审理案件，为受灾车辆、受灾企业等投保客户快速高效理赔。

政策支持，特事特办，迅速结案。太平洋产险商丘中心支公司大灾理赔“快”字当头，“暖”字当先。8月18日下午4点，朱先生报案称车辆被淹。接到报案信息后，太平洋产险工作人员立即前往事故现场，协助客户将车辆拖往4S店进行定损、维修。因施救及时，车辆受损并不严重。当日晚上8点，理赔款到账，历时4个小时。此案件特事特办，采用直赔形式，既减少了客户麻烦，又提高了理赔效率。“全市因雨受淹车辆众多，案件集中爆发，太平洋产险简化理赔流程，开辟绿色通道，高效快速理赔，目前结案工作在稳步进行。”耿涛表示。

因受暴雨灾害影响，商丘市某商贸有限公司的4家分店均不同程度受灾。8月19日上午接到报案后，太平洋产险查勘员、理赔专家等12人迅速抵达受灾分店，协助清点货物，现场认证、定损。经过进一步复查后，8月22日上午，珠江路店2.5万元的货物理赔款已到账，其他3家店的理赔工作正有序进行。“合作12年来，太平洋产险工作人员一直尽心尽力、尽职尽责，此次大灾面前更是勇担责任、直面风险、快速理赔。为了感谢他们，我专门制作了一面锦旗略表谢意。今后，我将一如既往地购买太平洋产险的保险。”商丘市某商贸有限公司总经理李伟告诉记者。

平时注入一滴水，难时拥有太平洋。而同样受此次灾害影响损失严重的多家投保企业负责人，均对太平洋产险商丘中心支公司的工作予以肯定。目前，各家投保企业的理赔清点工作正有序进行。据太平洋产险商丘中心支公司副总经理张志云介绍，截至8月22日上午，商丘市某内衣有限公司已经完成估损金额16万元，商丘市某服饰有限公司已完成估损金额35万元，商丘市某贸易有限公司已完成估损金额10万元……待各家公司的索赔手续提供到位后，最迟8月23日便可以完成赔付结案工作。

“下一步，太平洋产险商丘中心支公司将继续充分发挥社会‘稳定器’的功能，以‘做一家负责任的保险公司’为使命，用实际行动坚决履行保险的职责，让客户满意，让政府放心。”耿涛说。

本报记者 任威 霍天艳