

2013安徽省金融行业窗口文明创建公益调查系列报道①走进太平洋保险 真没想到，7分钟实现快速理赔



车险理赔一直是社会关注的焦点，目前大部分车险公司都推出了“快速理赔”的服务。车险理赔多长时间？7分钟！8月6日，记者跟随太平洋产险合肥中心支公司的查勘员小杨，亲身体验了3G快速理赔服务，亲眼见证了这“神奇速度”。

李建 记者 范竹标/文
倪路/图

记者直击：3G快速理赔，7分钟搞定

37℃的高温，合肥仿佛进了蒸笼，热浪一波接着一波。

8月6日上午10时21分，太平洋保险客服电话95500接到客户报案，来自铜陵的吴先生驾驶大众svw参加同学婚宴，在省城亳州路与一环路口以北附近，因避让其他车辆时，碰上路桩，造成车辆受损。

查勘员小杨接到公司委派任务后，认真检查了一下行头：3G远程查勘视频定损设备、便携式打印机，迎着阵阵热浪，便带上记者匆匆出了门。10时34分，记者跟随小杨赶到了出事现场。只见小杨拿出一个手机大小的3G视频查勘器，戴上耳麦，用查勘器上的摄像头对

准车架号进行拍摄。车主吴先生的行车证、驾驶证等相关信息，第一时间通过车险移动视频查询系统传回公司后台。

“一般我们要拍一个全景、一个近景、一个特写，这样才能全方位地展示车辆损伤情况。”小杨一边忙着拍照取证，还不忘给记者传授查勘的要领。很快，现场拍摄的照片陆续传回后台，后台核损员指导小杨对标的车进行损失确定，“左前门抛光100元，底大边做漆250元，底大边修复工时费150元，最后定损价格为500元。”10时41分，一键按下，定损单很快从小杨的手持终端上打印出来，交给吴先生签字确认。

记者实时计算了一下，从小杨到现

场查勘开始，整个查勘、定损、核损、核价、确认，仅需7分钟。“当天出险，当天赔付，在车主确认后，理赔金随时能到达保户的账户上。”太平洋产险合肥中心支公司客服部经理汪春海告诉记者，3G快速理赔系统采用实现现场“零单证”服务，客户无须往返保险公司与修理厂收集单证。查勘人员利用3G视频摄像机现场在线摄取客户的车辆证件、出险通知书、定损单、银行卡号等索赔单证，实时提交后台数据库。

“真是没想到，太平洋保险提供这样便捷贴心的服务，效率就是快！”看完整个查勘定损过程的吴先生，不由得发出这样的感慨。

创新服务：服务细节人性化“在你身边”

太平洋保险车险理赔服务的高效，建立在其科学的服务流程设计和快捷的后续平台运作的基础上。太平洋车险推出这种快速理赔服务承诺之后，1万元以内案件，当天报案并提交有效索赔资料，就可以当天赔付。最大限度节约了客户的时间，让车主对于太平洋车险更加信任，搭建了保险公司与广大车主的良好关系。

“坚持以客户需求为导向，时刻关注理赔服务时效和客户体验，这是我们实施贯彻太平洋保险集团公司战略转型举措之一。”太平洋产险合肥中心支公司总经理张志强接受记者采访时表示，公司理赔服务已实施全省理赔集中管理，客

户服务中心集承保、理赔、核赔、风险查勘、风险管控及95500客服统一报案后，现场查勘调度中心以及紧急救助附加值服务等。同时，加强了客户服务过程管理，通过KPI指标考核、检视、梳理作业流程、规范和习惯，进一步提升案件一次通过率和回复率，有效提高了理赔案件质量。客户在外省市县地域出险，只需拨打太平洋保险95500客服电话报案，提出异地理赔要求，便可由事故发生地的太平洋保险机构完成查勘、定损、赔款等全部理赔流程。

这种以客户需求为导向的服务理念，让投保太平洋保险公司车险的车主备感贴心。太平洋保险的贴心快捷理赔

服务，更是让广大车主感觉暖心和信任。如此高效稳定的运营平台，让太平洋保险的车险客户因此受惠。

理赔服务质量的好坏直接影响着消费者对保险企业的口碑。在太平洋保险公司“以客户需求为导向”的战略转型中“关注客户需求、改善客户界面、提升客户体验”也正是战略转型的要义所在。

我们的客户是谁？他们需要什么？我们应该提供怎样的服务？张志强总经理表示，随着战略转型的全面实施，太平洋保险自上而下正在用提升服务品质，打造理赔服务精品实践，为这道思考题探索寻求了最佳答案。

阅读延伸

星报视角走进金融业 记录最真实一线服务

征集热线：0551-62556649

近年来，服务业的发达程度已经成为衡量经济社会现代化水平的重要标志，在合肥致力于打造现代服务业的过程中，金融已经成为其中最具潜力和活力的产业，金融行业的飞速发展，也助推着合肥的大发展。在省文明办、省效能办以及省保监局、省保险行业协会的大力支持下，本报特别策划组织了“2013安徽省金融行业窗口文明创建公益调查”活动，邀请市民与我们一同实地体验合肥各家金融机构的真实服务水平，并在此过程中寻找市民心目中值得信任的金融机构，集中展示金融业的整体对外形象，这是安徽首次举办金融机构服务大型体验活动，得到了各界的大力支持。

日前，活动正式拉开帷幕。第一期中，高温下，记者跟随太平洋产险公司查勘院直击3G快速理赔。此后，本报邀请市民与省城金融机构来一次“亲密接触”，实地办理投保业务、感受热线服务、体验全套理赔过程等。整个体验活动充分向社会各界展示我省金融业服务广大消费者、服务经济发展、服务社会和谐的良好服务形象，从监督、促进的角度，进一步提升了我省金融业服务水平再上一个台阶。即日起，本报开通体验者征集热线，面向广大普通市民征集实地体验者。凡是年满十八周岁的合肥市民，拨打本报热线电话：62556649范竹标记者，就有机会参与到整个体验活动中，也可来电将自己对金融行业的疑惑、遇到的难题告诉我们，我们会带着您的问题在体验中帮您寻求答案。

实习生 王晓玥 刘铭 记者 邹传科

新华保险2013年度理赔明星选拔赛圆满落幕



老百姓通常觉得保险公司理赔难，数量有限的专业理赔人员往往会导致理赔服务失去时效性。近年来，新华保险开始尝试“人人讲理赔”，现在已经将理赔服务延展到所有业务员，客户的理赔需求均可由其办理投保

手续的业务员全程参与和完成，报案、查勘、审核、结案、赔付的效率大幅度提高。

8月10日，新华保险2013年度“人人讲理赔·服务创品牌”理赔明星选拔赛总决赛在烟台圆满落幕。在两天的激烈演讲角逐中，选手们纷纷Show出自己的理赔技能。来自全国的42位新华保险精英们时而慷慨激昂、时而幽默风趣、时而发人深

省，用生动形象的案例阐释着新华保险“更易、更快、更关怀”的理赔宗旨。最终9名选手不负众望脱颖而出，分别摘得一、二、三等奖，另有8位选手分别获得最佳风采、课件、学习、演讲单项奖，他们集中展现了新华保险基层理赔工作人员的风采和精神面貌。

据悉，新华保险“人人讲理赔·服务创

品牌”理赔明星选拔赛，是为彰显公司理赔服务价值、营造良好服务氛围而举行的全国性演讲比赛，截至目前已经连续三年举行。今年的理赔明星选拔赛于4月份启动，公司为了帮助选手积极备战、扩大覆盖人群，共举办了1680场次理赔知识培训，参训人数超过14.8万，最终2.3万人报名参加理赔明星选拔赛。

邹传科