

中华保险：打造最快理赔 深耕齐鲁“三农”

□杨鹏 王锋

“八个三”+高科技 打造车险“最快理赔”

7月29日13点13分，一位客户向中华联合财险济南中支公司报案：一辆五菱厢式货车在马鞍山银座地下停车场停车时发生剐蹭，致地下停车场消防设施发生损坏。车险查勘员邹东野、曹振军当场向客户承诺：20分钟内赶到。

13点31分，二人到达现场。邹东野拿出平板电脑，登录公司的查勘系统，界面上可以看到报案客户的详细保单信息。点击处理任务后，邹东野用平板电脑熟练地拍照取证。完成整个案件的查勘工作，用时不足半小时。曹振军说，通过移动查勘系统，现场照片和基本信息可实时上传到后台，核损、理算、核赔、支付等部门和查勘人员同时开展工作，从而大大节约了理赔时间。

日前，山东保监局向社会通报了《2013年2季度山东省各财产保险公司私家车保险理赔时效测评数据》。在30家财险公司排名中，中华保险山东分公司取得了四项周期排名的三项第一，在一季度夺魁的基础上，再次蝉联“最快理赔”保险公司称号。

在山东保监局公布的六项指标中，中华保险山东分公司交强险5000元及以下案均结案周期为6.53天，比行业平均值11.13天快了4.60天；交强险5000元以上案均结案周期为72.64天，比行业平均值92.48天快了19.84天；商业险5000元及以下案均结案周期为3.33天，比行业平均值5.58天快了2.25天。

近两年，山东保险业理赔服务效率不断提高，如何在车险市场中脱颖而出？这是每个财险公司都在思考的问题。中华联合财险山东分公司总经理田振华的回答是：“我们应该高人一筹，快人一步，做到理赔服务端口前移，从客户出险报案开始，到协助客户全程参与交通事故认定、事故调解处理、人伤跟踪探视、伤者治疗方案介入、伤残评审鉴定等整个过程，为客户提供全程贴心周到服务，真正使我们的理赔服务人员成为公司客户处理交通事故及损害赔偿的顾问和助手，形成公司与客户的利益共同体，让客户体会到中华保险贴心、周到、全程、无忧的服务。”

如何达到这样的服务境界？如何打造“最快理赔”？中华联合财险山东分公司通过实施“八个三”工程，辅以现代科技的应

◆核心提示

中华联合财产保险股份有限公司始创于1986年，是新中国成立后建立的第二家具有独立法人资格的保险公司，也是目前唯一一家以“中华”冠名的全国性保险公司。20多年来，公司已发展成为注册资本金居国内财险公司第二，实力雄厚、服务网络健全的财产保险企业之一。进驻山东9年来，中华联合财产保险公司山东分公司深耕齐鲁，砥砺前行，发挥保险保障功能，参与经济社会建设，成为山东保险业一支不可忽视的力量。今年1—6月份，中华财险山东分公司已累计实现保费收入13.19亿元，同比增长21.48%，已决赔付件数140428件，赔付支出53493.89万元。



△保险监管部门领导参观中华保险展台



△高、精、专的理赔队伍

用，在保险业内最先完成了“冲刺”。所谓“八个三”，是指电话铃响3声内接听报案；非客户原因，300秒(5分钟)内完成接报案(包括系统录入)；受理报案后，3分钟内完成现场查勘调度；查勘员接到调度任务后，3分钟内联系客户；查勘员接到调度任务后，城区内30分钟内赶赴现场；2000元以下非人伤小额案件报案结案周期控制在3天以内；当期车险报案结案周期控制在13天以内；继续推行三项特色理赔服务：一是损失金额5000元(含)以下的私家车非人伤案件快速赔付；二是1万元(含)以下的非人伤案件，索赔手续齐全有效，即时赔付；三是索赔资料实行“一卡告知、一袋服务”上门收取。

中华联合财产保险股份有限公司山东分公司在全省范围内为276辆查勘车全部安装了GPS系统，实现“就近调度”，提高调度效率、缩短调度时间。电话中心根据GPS车辆定位系统实时监控查勘车辆的工作状态，统筹调度查勘任务。调度人员通过电子地图确定出险地点的准确位置，迅速查找距离出险地点最近的查勘车辆

进行“就近调度”，实现理赔服务资源的最优配置。276辆查勘车每车配备一台平板电脑，通过移动查勘系统做到现场照片和基本信息的实时系统上传，后台人员的同步核损、理算、核赔、支付，同步到账。

良好的服务赢得了市场的认可、客户的青睐。今年1—6月份，该公司车险保费收入10.36亿元，同比增加1.38亿元，同比增长15.37%。下一步，公司将全力推动服务模式转型升级，力争在全省系统建立涵盖汽车接电、紧急送油、紧急加水、更换轮胎等标准统一的非道路事故救援服务体系。

广覆盖、增险种

倾力服务第一产业

8月20日，中华财险济南中支与济南市长清区林业局正式签订了长清区商品林政策性保

险——樱桃、杏首张保险单。这是山东省首张完全由财政“埋单”的商品林政策性保单。

近年来，中华联合财产保险股份有限公司山东分公司农业保险发展势头迅猛，成为保障我省第一产业持续稳步发展的“生力军”。今年年初，该公司又新增3个政策性农业试点县，承保区域达到14个市40个县(区)，业务覆盖全省14个市435个乡镇、16395个村。截至今年6月25日，累计承保农业保险18562笔，承担保险金额51.14亿元，实现签单保费16826.34万元。政策性农业保险占比达99.81%。其中，小麦保险签单保费创历史新高，同比增长90.09%；棉花保险签单保费连续两年保持行业第一。

5月中下旬，我省曾遭受大范围强降雨天气侵袭，造成多地麦田倒伏。截至2013年6月12日，中华联合财产保险股份有限公司山东分公司接到报损面积总计达258.63万亩。

哪里有灾情，哪里就会有“中华人”的身影。由于临近小麦收获期，查勘受损时间紧、任务重，为及时、有序、高效地完成查

勘、理赔工作，公司迅速启动了农业保险应急预案，成立农险专案组，负责农险查勘理赔工作的调度与安排。结合受灾情况，邀请山东农业大学教授现场查勘灾情，指导农户进行生产自救，力争使损失降到最低。同时，调动一切可以调动的力量，打破了中支机关科室、县支公司界限，科学调配分组，自带私家车、相机，不分男女，一起上阵。

除动用人力进行实地测量外，公司还请求总公司支援，紧急启动小麦倒伏受灾情况卫星遥感监测，动用无人机对受灾较重、查勘难度较大的济宁、德州、菏泽进行飞机航拍。

8月5日，在东昌府区梁水镇乔集村，村民张其恩拿自己跟地里的玉米向笔者比划：“今年雨水来得早，玉米按说应该一人高了，可现在也就到腰，比正常矮了40厘米。”他种了5亩玉米，平常年景一亩能产1200斤。这次遭灾3亩绝产，2亩歉收一半。不过让张其恩欣慰的是，这茬玉米他买了中华联合财险的农业保险，能弥补相当一部分损失。

除政策性农险外，中华联合财产保险股份有限公司山东分公司的商业农险也实现初步拓展，在齐鲁大地落地生根。淄博承保商业性肉鸡10万只，签单保费2万元；东营承保商业性林木火灾保险175亩，实现签单保费3.15万元；枣庄承保商业性肉羊200只，实现签单保费4400元，济南奶牛保险承保奶牛352头，签单保费15万元，菏泽承保商业性林木保险606亩，签单保费12.07万元。上半年，中华联合财产保险股份有限公司山东分公司重点对大型养殖场业务、林木花卉以及蔬菜大棚设施农业等保险业务进行了调研、风险评估分析、产品设计，成功开发报备了果品雹灾保险、果品综合保险、黑牛繁育牛保险、林木综合保险、奶牛保险、牡丹保险、肉牛保险、蔬菜大棚保险、育肥猪保险、烟草保险等11个条款，其商业性险种保费贡献度已步入全系统前列。

下一步，该公司将紧紧把握农险发展良机，着力构建大农险格局。稳步推进农网建设。今年计划新建农村服务网点100家，目前网点铺设正在按计划有序推进。

欲穷千里目，更上一层楼。未来，中华联合山东分公司将以服务经济“转调”为导向，以转型升级为主线，以卓越发展为主题，以改革大潮风起云涌的齐鲁大地注入持久保险力量，为打造山东经济“升级版”保驾护航。

太平洋产险：创新引领服务 优化保险格局

□王爽 郭宗杰

产品服务双创新 驱动事业前行

近日，济南的张先生新买了一辆私家车，作为太平洋产险山东分公司的老客户，他在投保车险时首先就想到了自己熟悉的业务员小李。经过联系，小李如约来到张先生家。与以往不同的是，这次小李还带来了“新式武器”——一台被他称为“随E保”的平板电脑。

小李用“随E保”为张先生介绍保险产品，填写投保信息，并用其对张先生提供的投保材料一一拍照上传。很快，后台核保人员审核通过，并提示在线缴费。随后，通过“随E保”附带的EPOS机器，张先生很快就完成了刷卡缴费流程，整个过程足不出户，仅需20分钟。这让张先生十分惊喜，连声称赞“效率太高了”。

据了解，“随E保”是由太平洋产险研发的集核算、投保、核保、支付等为一体的智能移动展业平台。该公司由此在产险业界率先实现了前台客户服务与后援支持系统的无缝对接。目前，太平洋产险山东分公司已将“随E保”成功应用于车险业务。下一阶段，还将在“随E保”平台上陆续增加家财险、意外险等保险产品，实现多险种移动出单。

近年来，太平洋产险山东分公司把创新驱动作为事业发展的动力。率先在系统内实现了理赔、核保、出单、财务等省级集中管理项目，获得总公司“客户服务技术创新奖”。成功试点太平洋产险系统内P09、P13项目、车险零配件系统、合规达标考核体系、3G移动视频查勘系统等项目。公司还着力服务创新，启动了包括分析、评估、投诉以及续保提醒等在内的客户关系管理平台，推出了包括无限次免费五星级道路救援服务、标准化查勘等十大服务举措，在业内率先启动了标准化门店建设，被中国质量协会授予五星级标准化服务门店，成为山东金融业首家获此殊荣的单位。

客户需求为导向 引领贴心服务

日前，车主孙先生报案称其车辆在拐弯时不慎与一摩托车相碰，造成第三者受伤。接到

◆核心提示

近年来，太平洋产险山东分公司把经济效益与社会效益相结合，把自身发展与服务地方相结合，以客户需求为导向，不断提高创新应用水平，发力总部经济优势，充分发挥保险资金融通、经济补偿和社会管理职能，力求与山东经济“转调”主旋律合音共鸣。截至目前，该公司无论在规模、效益还是发展速度上都居于公司系统和行业前列。今年上半年，累计承担社会各类风险超过1.18万亿元。



△太平洋产险山东分公司现为南开大学、山东大学研究生实习基地



△太平洋产险山东分公司办公楼

报案后，太平洋产险山东分公司第一时间将医疗核损人员的联系方式以短信方式通知客户。约15分钟后，查勘员即到达事故现场，并前往附近医院陪同伤者进行诊治。经检查，伤者为皮肤擦伤，伤者同意太平洋产险进行一次性赔付处理。查勘员通过移动查勘设备将相关材料传至后台，后台人员在系统录入信息后，当天即将赔偿款划拨至被保险人账户。

据了解，孙先生之所以能享受到便捷理赔，正是得益于太平洋产险山东分公司推出的“全程通”服务。该服务包含小额案件立等可取、大额案件三方调解、专业医疗及法律援助等多项内容，并逐渐向“管家式服务”模式延伸。除了车主孙先生体验到的小额人伤案件立等可取的便捷服务之外，对于伤者伤势较重、需住院治疗的案件，有调解意愿的，待伤者伤势好转出院后，太平洋产险山东分公司将及时联系伤者及被保险人进行三方调解。目前，调解可在交警队、人民调解委员会、交通事故处理法庭等机构完成，由以上机构出具调解赔偿协议；也可以由太平洋产险直接与车主及伤者

签订三方赔偿协议，将赔付款直接支付给伤者。对于伤残明确的案件可不必去鉴定机构评残，经专业的医疗核损人员对伤情做出分析后，如能达到相应的伤残级别即可直接赔付。

快捷“易审车”

延伸保险服务内涵

车辆年审不厌其烦，排长队填表、排队长安检、排队长尾气检测……为了年审甚至还需要请假。一切流程进展顺利也要，如若过不了关，年审过程得全部重新再来。而现在，太平洋产险山东分公司的客户可以通过“易审车”顺利过关。该服务为太保客户代办车辆年审，而且免收手续费。

据了解，太平洋产险山东分公司为业内首家开展免手续费代办年审服务并覆盖全省的保险公司。从去年6月起，太平洋产险山东分公司

就已在泰安、临沂、聊城、潍坊、枣庄、济南、德州等多市汽车检测中心设立太平洋客户年审休息室，陆续开展了“易审车”服务。太保客户拨打95500预约年审后，只需做好年审前准备工作，提交相应资料后即可在年审休息室喝茶、看电视、上网等尽享休闲娱乐，由太保工作人员为客户代办完成全部年审流程。

此外，太平洋产险“易审车”服务还特别为客户提供了年审专属通道以及违章查询、驾驶证换证、代驾、免审车费、预选号牌、提供小食品、饮料等特色服务。太平洋产险山东分公司负责人向笔者介绍，目前太平洋产险山东分公司已在全省11个市21个检测线设立了“易审车”客户休息室，为太保客户提供免费便捷的代办车辆年审服务和舒适的休息场所，本省其余市的“易审车”客户休息室也在陆续筹备中。

未来，太平洋产险山东分公司还将通过为客户提供免费道路救援、酒后安全代驾、火车站VIP候车室、洗车保养等多项服务，持续优化快速便捷的服务模式，不断提升太保客户服务感受。

灵活运用保险资金

战略开拓县域市场

立足山东，就要服务山东。太平洋产险山东分公司本着这一理念，积极争取总部项目落户山东，支持地方经济发展。继2010年太平洋电话车险运营中心成功入驻淄博后，2012年1月5日，太平洋在线服务科技有限公司正式在山东落地，这也是我省第一家总部落户山东的外埠保险机构。

对此，太平洋产险山东分公司总经理武博表示，两个项目的成功落地，有助于推动山东金融业组织体系创新、提升保险业服务水平、优化山东保险市场布局，增强区域综合服务功能和经济活力。

牵线引入总部项目的同时，太平洋产险山东分公司还积极发挥保险业资金融通和社会管理职能，努力协调总部资金项目落地山东，通过发挥保险资金来源稳定、期限长和规模大等优势，大力推动山东基础设施和大型企业发展。今年1月份注册的日照港码头项目债权投资计划，3月19日项目投资资金12亿元已一次性全部到位。这是中国保监会2013年度首批注册并落实完成的项目之一，也是国内保险资金投资港口项目的第二单，标志着太平洋保险集团与山东省国有大型企业战略合作的不断深化与完善。此外，太平洋保险在济南、泰安、烟台等地超过50亿元的投资项目也在积极推进中，有望在今年年底前落地。

如今，县域金融创新在山东处处开花，太平洋产险山东分公司又将战略眼光向下，布子县域。该公司提出了“推动县域机构发展，上下联动强县兴司”的发展规划，旨在顺应县域经济快速发展、产业政策向中小城市倾斜的趋势，逐步改变以往以中心城市为主的业务发展模式，采取中心城市与县域市场二者并举的发展战略，开辟县域业务新蓝海，积极推动县域机构在“三农”、中小企业等新业务领域的创新。该公司从门店建设、基础建设、机制建设、队伍建设、发展方式和转型探索等方面着手，县域业务发展呈现加速提升态势，服务领域不断拓宽。

齐鲁大地，经济“转调”升级的鼓点正急。未来，太平洋产险山东分公司将不断贴近山东经济社会实际，坚持稳中求进、进中求好，为山东保险业创新转型带好头、为山东区域金融发展尽好力、为山东经济社会进步服务好。