



唱响服务主旋律 推动业务新发展

——平安产险十堰中心支公司优质服务侧记

春回大地,万物复苏。在广袤的秦巴大地上,在这座依山傍水、古朴而又充满现代气息的汽车城,有一颗金融明珠正熠熠发光,展现着力量;它以脚踏实地的作风,为十堰金融业奏响了华丽的乐章。它是十堰市公用事业诚信单位,也是湖北省首届百万消费者评诚信活动“诚信单位”(十堰市唯一获此殊荣的保险单位),它就是——平安产险十堰中心支公司。

社会认可树立行业典范

回顾2012年,平安产险十堰中心支公司继续保持高速发展的步伐,全年保费收入1.4亿元,同比增长15%,市场份额达18.2%;承保金额共155亿元;处理案件18737笔,结案金额6045万元……探寻这些来之不易的成绩的取得,其背后是太多优质服务故事的支撑。

2012年1月12日,十堰市凯旋大道发生一起轿车与重型挂车相撞的重大交通事故,造成轿车乘员5人当场死亡。平安产险十堰中心支公司于一个工作日内完成了22万元的预赔款,在本地保险行业树立了良好的行业典范。

2012年8月5日,我市经历了特大洪水灾害,部分地区通讯、电力、交通全部中断,直接经济损失达到32.8亿元。平安产险十堰中心支公司共接承保十房高速、谷竹高速等几个国家重点项目财产险以及受灾地区车险报案384笔,报损金额高达8121万元。事故发生第二天,即完成车辆定损40余笔,结案10笔,结案金额8万多元。救灾期



2012年10月26日,平安产险十堰中心支公司(左五)获得了湖北省首届“百万消费者评诚信活动‘诚信单位’”称号。

间,公司全体员工投身抗灾一线,抢救受灾群众财产损失,积极理赔;1周内向丹江电力公司预付赔款200万元,1个月内完成水淹车353辆查勘定损工作,9月底完成车险案件的支付工作,最终完成案件理赔237笔,结案金额1310万元。其中车险226笔,结案金额1056万;财产险11笔,结案金额254万元。

“快易免”构筑优质服务体系

在这些备受赞誉的服务故事背后,是多年来平安产险十堰中心支公司在风起云涌

的保险业竞争浪潮中,始终以挑战自我、超越自我的积极心态,努力体现个性化、人性化、差异化的特色服务,与时俱进,紧跟时代发展的步伐,满足客户不断增长的服务需求。

作为公司的重要服务举措之一,2012年,公司再次升级“快易免”服务,通过服务创新提高服务品质,提升客户的认知度、满意度。

升级后的“快易免”服务包括“先赔付、再修车”,使广大平安车险客户享受到该服务的便利;“万元以下,报案到赔款,3天到

账”,该承诺推出后,超过99%的符合承诺案件在3天之内赔款到账;人伤案件提供“贴心在线”咨询服务,公司目前共配置5名医疗理赔人员,已全部通过专业资格考试,可“7×24小时”为客户提供医疗理赔咨询服务,使客户随时都可以得到专业的指导;人伤案件提供“省心调解”服务,该服务推出至今,享受到“省心调节”服务的占比达到67.31%;升级上门代收索赔资料服务,让更多的客户享受到了“足不出户,轻松理赔”的便捷服务;延续“7×24小时”百公里免费道路救援服务,2012年,公司共提供免费道路救援服务345次;财产险一证快赔,2012年起,针对万元以下财产险案件,公司通过优化流程、单证简化、专项管理,不断推动产险服务升级,提升小额案件作业效率,实现理赔资源优化配置;其它增值服务,2012年,公司向承保客户赠送静电贴21750份,向出险客服赠送矿泉水44400瓶,实施生日礼物递送6人次,住院探视服务3人次,提供代办服务11人次,让客户随时随地感受到平安贴心、周到的服务。

优质的服务是平安产险十堰中心支公司永恒的主题,是一项只有期待而没有停止的工作。为此,公司在2013年又作出郑重承诺:继续以公司发展为主题,以服务客户为己任,积极开拓保险服务领域,依法合规健康经营,尽全力解决理赔难问题,为提升行业形象,促进行业共同发展贡献更大的力量。

记者 毛以国



情系万家 信达天下

发展现代邮政 服务经济民生

中国邮政业务种类

- ◆ 国内及国际邮件寄递;
- ◆ 邮政储蓄、汇兑、代理保险;
- ◆ 邮票发行以及集邮用品制作、销售;
- ◆ 国内报刊、图书等出版物发行;
- ◆ 邮政业务、制证短信、代收费;
- ◆ 农村分销配送;
- ◆ 国家规定的其他业务。



十堰市邮政局

服务热线:

