

小小平安包 心系灾区情

2008年5月12日,一场突如其来的灾难带给四川人民巨大的伤害,死亡近十万人,500万人无家可归。雅安平安在收到分公司发放的救灾物资——“平安包”后,第一时间统一组织,调配人员,快速行动,及时把“平安包”下发到汉源等各个受灾地区的平安客户手中。

灾难来临之际,全国人民团结一心,众志成城,抗震救灾。作为保险工作者,在抗震救灾中最好的贡献就是让客户感受到保险的真诚和平安的关爱!在这特殊时期,很多客户受了外伤,也有人因长时间风餐露宿而引发风湿病,而此时药品短缺,买药是一件很困难的事情。雅安平安在收到分公司发放的救灾物资——“平安包”后,及时把“平安包”下发到汉源等各个受灾地区的平安客户手中。当平安客户拿到“平安包”后,异常感动,紧紧拉着业务员工的手,很多客户流下了眼泪……患难见真情,很多客户说:“在这时候,平安第一时间能想到我们,真的太感动了,这就是雪中送炭啊!买保险就是买平安看来不是一句空话!我们为我们当初正确的选择而高兴。”

小小“平安包”,传递了平安与客户一家人的亲情。“让每一个家庭拥有平安”,从来不是一句空话!行动就是救助!行动产生力量!众志成城!与平安在一起就能战胜一切困难!

(陈强)

抗震救灾 众志成城

“5·12”灾难发生后,平安寿险德阳中心支公司,第一时间紧急成立领导小组,群策群力,很快形成一系列行之有效的抗震救灾方案:

1. 稳定员工情绪;领导班子成员兵分两路赶赴绵竹、什邡两处重灾区慰问、寻找公司员工;通过电话逐一联络了解员工本人以及家庭成员、财产损失情况。

2. 在德阳市区各人群聚集地、重灾区德阳绵竹、什邡分别摆设理赔服务点,及时为受灾客户提供24小时报案查勘等服务。

3. 组织公司每一位业务同仁给自己的客户发短信或致电,尽量了解客户是否平安,引导客户出险后及时向公司95511以及德阳平安24小时理赔服务电话报案登记,并安排理赔人员及时跟进报案案件,作好后续服务工作。

4. 调派全国优秀调查人员35人赶赴四川重灾区全力支援理赔服务,充分发挥平安企业责任与社会责任,让客户、当地政府充分感受到平安快速和优质理赔服务。

5. 德阳平安寿险理赔部第一时间行动起来,快速反应24小时内赔出保险第一单(见A5版报道)。

6. 及时找寻临时职场,安排员工恢复日常工作。

(德阳)

2008年5月12日下午14:28,历史将铭记这一时刻。

四川汶川,8级强震。

事发突然,摆在平安寿险四川分公司面前的,是一个巨大的问号——有多少客户受伤?多少客户遇难?在震后通讯和交通不畅的情况下,如何寻找客户并进行理赔?同时,受灾面积如此广大,以现有的人力物力,如何完成这庞大的调查工作……

这些问题,四川分公司在紧张地思索,平安总部在紧张地思索,全国各地的平安机构也在紧张地思索……四川的困难就是平安的困难,举整个平

安之力,众志成城,就没有克服不了的困难!

5月13日,平安寿险总部发出号召,以自愿报名的方式,从各机构招募调查理赔人员支援四川。与此同时,一直关注四川灾情的各地平安机构也纷纷自发向总部发出援川请战书。一支由两核系列骨干人员组成的专家队伍在最短的时间内聚集起来。

5月16日,以寿险总公司核保核赔部调查室主任郭记明带队,上海徐子刚、大连郭越、李元、湖北曲永涛、福建陈彬、重庆分公司孙毅等七人由四面八方赶赴成都,第一批调

查支援专家组集结完毕后立即投入了紧张的工作。

5月17日清晨,随着灾害现场调查总指挥郭记明简短有力的“全体出发,注意安全”的一声令下,联合调查专家组由四川分公司所在的天府绿洲大厦出发,兵分六路,奔赴灾区调查一线。随后,由总公司核保核赔部理赔室主任褚卫庆和中区两核督导王秀华率领,各机构资深理赔人组成的理赔团队也先后奔赴灾区,同调查人并肩战斗。

延续两个月的灾难现场调查理赔支援工作拉开序幕……



理赔专家组

一位又一位遇难客户得到确认,一笔又一笔理赔款送到受益人手中,在调查理赔专家组成员繁琐而忙碌的工作之外,没有人能够想象得到他们经历过怎样的心理煎熬和身体考验——

四川西北部多山,道路崎岖蜿蜒,对于很多外省尤其是华北华东的机构的专家来说,路况就很不适应。加上地震造

家组的大问题,只能自带帐篷择地过夜。在深夜结束工作之后,借着路灯的光亮搭建帐篷。刚躺下,就听到车辆带着轰隆隆的噪音来来往往,才明白这是高速公路的减速带。虽然难以入睡,但因为累得快散架了,竟没人愿意“搬家”。

还有工作环境的恶劣和工作条件的局限——到群埋场、殡仪馆为已经高度腐烂、

(二)

“付出都会得到回报,我们笑着过难关”

成的公路塌陷、山体滑坡不计其数,又大大增加了风险程度。

住宿,也经常成为困扰专

散发刺鼻尸臭的遗体拍照;用数码相机帮助客户拍下死亡和身份证明,然后带回公司一张张打印;因为水土关系,浑身上下全是被蚊虫叮咬出的红红的包……

在整个地震案件调查期间,这样的人和事几乎每天都见到:等待开饭的间歇因为困倦而睡着,因为每天行程数百公里,走访的单位和群众不计其数,他们是真累;晚上一顿吃下平时两、三倍的饭量,因为奔忙的白天根本顾不上吃饭,他们是真饿;电话给家人报平安时,说自己现在成都办公室很安全,其实当时正脚踩着塌陷的路面,眼盯着山上随时可能滚落的巨石,他们经历过真危险……

(三)

“感恩的心,感谢有你”

在震后进行调查理赔的日日夜夜,平安各地机构投入了巨大的人力、财力支持,并提供了诸多方便——

上海后援中心专门开辟了灾区理赔绿色通道,对于资料基本齐备的理赔案件甚至只需两、三个小时就能下达处

理结果;

同样遭受地震灾害,人力车辆紧张的重庆,不仅抽调优秀的调查主管前来支援,还支援出自己的查勘车;

各地机构不断打电话、发邮件,慰问辛勤工作在四川平安的兄弟姐妹,表达着“不遗余力,支援到底”的决心;

还有平安电话中心的姐妹们,每接到一个客户报案,立即电话知会四川调查主管,还不忘道一声“辛苦”……

而无时无刻不在的感动,更来自于身边——

在市区内找不到地方吃饭和宿营的情况下,专家组的成员到郊区的建筑工地搭帐篷过夜;在环境危险、天气炎热的灾区长时间开车,打开空调尽量确保身体舒适、头脑清醒,但为了保证车辆动力,同

时节省油费,他们宁可脱掉上衣忍受驾驶室里的高温;走访过程中,在完成本职工作的同时,他们尽可能提供援助,劝慰痛失亲人的百姓,传授避震和防疫知识,将自己的水、食物和药品分发给灾民,顺车捎带志愿者等等……有的人在离开灾区前捐出了身上所有的钱和随身物品,两手空空地登上返程飞机;有的人用自己的家接纳了来自灾区的孩子——广东曹先国,在都江堰核实一起客户地震身故事实时见到一个父母双亡的女孩,和家人商量后,他毅然决定收养这个可怜的小女孩……

人人爱我,我爱人人,一方有难,八方支援,帮助灾区人民,全力援川,这是所有平安理赔人共同的心愿。

(赵少彪 王焱)

(一)
“无论你在哪里,我都要找到你”



风餐露宿(一)



风餐露宿(二)

理赔手续,专家组的同事们跑遍了都江堰、德阳、绵阳三个地区受灾的所有县市的殡仪馆和群埋场,以及周边40余个受灾严重乡镇。其中包括汉旺东汽、汉旺学校、都江堰新建小学、聚源中学、绵竹中行、什邡隆峰、映秀电站等80余个遇难者集中的学校、机关单位和工矿企业。

灾后,很多情况都发生了变化。比如,幸存者被疏散到四面八方,有的投靠亲友去了外地,有的住进了临时搭建的帐篷。据不完全统计,为了找到客户家属核实地震身故事实,行程上千公里的案件至少在100件以上!

有这样一个案例,专家组从绵竹中国银行的遇难者名单中发现有一名女性柜员是平安客户,其受益人是未成年的小孩,当时还未主动报案。为了找到受益人和监护人,专家组向分散在各安置点的中行幸存员工打听,但由于大家对该同事的家庭情况并不十分清楚,寻访一度陷入困境。专家组没有放弃,他们多方打听到这位客户的丈夫原在某磷肥厂上班,可这家工厂怎么也找不到了!经过几番周折,专家组终于找到这家已经改制更名为某化工集团的企业,但是问题还没有解决——该企业留守人员对其丈夫的名字有点印象,对行踪并不清楚。在专家组说明来意后,对方非常感动,表示愿意协助向其丈夫原来的同事打电话了解情况。“皇天不付有心人”,在打出第五个电话后专家组终于得知,要找的人现在在成都某公司上班,但已有好

数千人的名单。

名单拿到之后,接下来就将进行艰苦而庞大的寻访工作。人手再次告急!5月21日,第二批来自广东、沈阳、北京、河北等机构的调查、理赔专家同第一批专家组在灾区会师。5月25日,第三批机构支援的调查专家抵达四川。

根据几天来收集的名单和经由IT系统筛选对出的客户信息,专家组很快锁定了寻访对象。为核实保险事故,找到客户家属并帮助受益人办理

理赔手续,专家组的同事们跑遍了都江堰、德阳、绵阳三个地区受灾的所有县市的殡仪馆和群埋场,以及周边40余个受灾严重乡镇。其中包括汉旺东汽、汉旺学校、都江堰新建小学、聚源中学、绵竹中行、什邡隆峰、映秀电站等80余个遇难者集中的学校、机关单位和工矿企业。

灾后,很多情况都发生了变化。比如,幸存者被疏散到四面八方,有的投靠亲友去了外地,有的住进了临时搭建的帐篷。据不完全统计,为了找到客户家属核实地震身故事实,行程上千公里的案件至少在100件以上!

有这样一个案例,专家组从绵竹中国银行的遇难者名单中发现有一名女性柜员是平安客户,其受益人是未成年的小孩,当时还未主动报案。为了找到受益人和监护人,专家组向分散在各安置点的中行幸存员工打听,但由于大家对该同事的家庭情况并不十分清楚,寻访一度陷入困境。专家组没有放弃,他们多方打听到这位客户的丈夫原在某磷肥厂上班,可这家工厂怎么也找不到了!经过几番周折,专家组终于找到这家已经改制更名为某化工集团的企业,但是问题还没有解决——该企业留守人员对其丈夫的名字有点印象,对行踪并不清楚。在专家组说明来意后,对方非常感动,表示愿意协助向其丈夫原来的同事打电话了解情况。“皇天不付有心人”,在打出第五个电话后专家组终于得知,要找的人现在在成都某公司上班,但已有好

数千人的名单。

名单拿到之后,接下来就将进行艰苦而庞大的寻访工作。人手再次告急!5月21日,第二批来自广东、沈阳、北京、河北等机构的调查、理赔专家同第一批专家组在灾区会师。5月25日,第三批机构支援的调查专家抵达四川。

根据几天来收集的名单和经由IT系统筛选对出的客户信息,专家组很快锁定了寻访对象。为核实保险事故,找到客户家属并帮助受益人办理

理赔手续,专家组的同事们跑遍了都江堰、德阳、绵阳三个地区受灾的所有县市的殡仪馆和群埋场,以及周边40余个受灾严重乡镇。其中包括汉旺东汽、汉旺学校、都江堰新建小学、聚源中学、绵竹中行、什邡隆峰、映秀电站等80余个遇难者集中的学校、机关单位和工矿企业。



崎岖的调查之路