



风雨无畏 理赔提速 服务细致 嘉兴保险业护航企业灾后“重启”

■ 晚报记者 孔嘉敏 通讯员 常马琴 漫画 张利昌

台风呼啸而过,留下的是积水、破损和焦急……但在嘉兴,一股“快赔暖流”却在风雨后迅速涌动。面对企业厂房漏水、设备受淹、仓库坍塌等突发灾情,嘉兴多家保险机构第一时间拉响警报,理赔员顶着风雨逆行,用极速核赔、极简流程为受灾企业撑起“保护伞”。尽管台风已远去,但那份“灾后加速度”依然滚烫。这背后,是保险业“能赔快赔、应赔尽赔”的硬核承诺,更是金融护航实体经济的生动注脚。



风雨驰援减少损失

高效理赔为企业复产提速

此前,台风“白海豚”带来强降雨,海盐县某科技有限公司厂房屋顶被狂风掀开豁口,雨水灌入车间,多台生产设备浸泡在积水中,生产线被迫全面停摆。

8月9日14时,企业负责人焦急万分地拨通报案电话。平安产险嘉兴中心支公司理赔员蒋旭斌接到任务后,第一时间联系企业,一边安抚对方情绪,一边远程指导现场员工立即切断受淹区域电源,用沙袋封堵门口,组织人员将可移动的小型设备搬至干燥高处,同时对无法移动的大型设备用防雨布进行遮盖。“先别慌,把积水往外排,受损设备先不要通电,拍照留存好第一手影像资料。”蒋旭斌在电话里沉着指挥,企业上下迅速有序地展开自救,次生风险被有效遏制。

雨势稍缓,蒋旭斌便驱车赶往厂区,抵达时鞋袜已湿透。他径直走进积水未退的车间,逐一查看渗漏点位,用尺子测量设备浸水深度,打开外壳检查内部进水情况,对每一台受损设备详细记录型号和损坏程度。查勘间隙,他主动协助企业整理购买合同、维修报价单等理赔材料,同步传回后方。

与此同时,平安产险嘉兴中心支公司后台启动了“大灾快赔”专项通道,审核、定损、支付多线并行,不设任何冗余环节。前方查勘刚结束,赔款已快速通过审批。企业负责人看见到账短信后感慨万分:“没想到理赔员比台风还‘急’,现场帮我们抢险,还手把手教我们怎么准备材料,这笔钱来得太及时了!”资金到位后,企业立刻采购维修配件、清理车间,生产线在短时间内重新轰鸣起来。

高效闭环极速赔付

暖心服务彰显金融温度

视线转向平湖。台风“白海豚”横扫之下,新埭镇同样未能幸免。

平湖某卫浴有限公司厂房仓库墙体在狂风持续冲击下大面积坍塌,砖石瓦砾遍地,部分成品半成品暴露在风雨中,企业损失惨重。台风“白海豚”登陆当天,企业负责人紧急报案。中国人寿财险嘉兴中心支公司接报后,大灾应急指挥中心即刻响应,绿色理赔通道全面开启。

查勘员拎起工具箱顶风出发,途中已通过电话指导企业设置警戒隔离,防止二次坍塌伤及人员。抵达现场时,风雨未歇,查勘员跨过散落的砖块,对墙体倒塌面积、受损物料逐一精准测量拍照,影像数据实时传回后方。后方核赔团队同步调取企业承保档案,结合现场资料快速核定损失金额。前后方紧密协同,定损与支付无缝衔接,从接到报案到赔款到账,整个流程一气呵成、高效闭环。

这是台风期间该公司完成的首笔企财险赔款。企业负责人看着手机上的到账通知,难以置信地连声赞叹:“风还没停,赔款就先到了,这笔钱就是我们的‘定心丸’,重建厂房、赶订单都有底气了!”

据了解,该公司在台风季前已提前部署防灾回访、物资储备和流程演练,此次高效应对正是日常备战成果。台风“白海豚”来临期间,中国人寿财险嘉兴中心支公司全员在岗,借助无人机航拍、远程视频定损等科技手段加速处理其余受灾案件,同时持续向客户推送防灾提示,用专业和温度守护每一份托付。

逆风奔赴一线定损

快速纾困护航经营发展

同样,台风“白海豚”来临期间,海盐某商贸公司仓库屋顶被狂风撕开大口子,雨水灌入,堆放其中的数百件成品皮衣遭浸水,皮质受损风险极高。企业老板心急如焚,立即向人保财险海宁支公司报案。理赔员冒雨驱车前往,沿途积水严重,车辆无法通行时便蹚着浑水步行进入厂区。到达后,理赔员迅速测量屋顶破损面积,蹲在地上一件件清点浸水皮衣,对每一件皮衣的受损程度拍照留档,同时提醒企业:“先别急着翻动,避免二次划伤,我们记录完后会教您如何处理。”专业细致的作风让慌乱的企业负责人渐渐定下心来。

据悉,人保财险海宁支公司依托“5321”大灾应急响应机制,即5分钟响应、30分钟到达、2小时完成查勘、1天内结案赔付,当即开启专属绿色通道,实行“先赔付、后补单”的灵活模式。理赔员在前方刚传回查勘数据,后方即启动快速核赔,且审批层级压缩至最少,财务支付同步跟进。从企业报案、现场查勘、损失核定到最终结案,所有环节压茬推进、高效运转。

企业负责人紧握住理赔员的手连连道谢:“台风还没停,你们就上门帮忙,服务真是太周到了!”赔款到账后,企业迅速采购新皮料,赶工补货。台风“白海豚”来临期间,人保财险海宁支公司坚守防灾理赔一线,组建多支突击队分赴各乡镇逐户回访,对尚未报案的企业主动排查,确保不漏一企、不拖一案,同时联合应急部门开展灾后厂房结构安全检测,赠送防雨布、抽水泵等物资,以实际行动扛起金融央企的责任担当。