年年花有信，灼灼满鹏城。

第十个“7·8全国保险公众宣传日
”如期而至，太平财险深圳分公司围绕“奋进新征程
保险守护稳稳的幸福”主题，开展了公益健步走
、卡点show保险短视频、防范非法集资宣传等系列活动，以大众喜闻乐见的方式普及保险知识、擦亮太平品牌，助力公众强化保险意识和风险防范能力。

太平财险等中管保险企业也提出了更高要求。

砥砺奋进廿一载，太平财险深圳分公司在防灾减损方面发挥央企担当，尤其是在极端天气、自然灾害
面前，做好灾前预警、灾中查勘、灾后理赔等工作，用实际行动践行“以客户为中心”的服务理念，用优质服务铸就客户稳稳幸福生活。

做好灾前预警，未雨绸缪护生命财产安全

6月30日上午，台风“暹芭

中国太平”的提醒短信。

李女士是太平财险深圳分公司的客户，收到这样的短信已经很多次，但每次都觉得心里暖暖的。原来，在恶劣天气爆发之前，太平财险深圳分公司都会向客户发送温馨提醒。针对不同类型灾害可能受影响的客户，还会采取分类有针对性的提醒。

今年5月以来，深圳发生持续性强降雨，部分区域出现暴雨。为了应对近年来最强“龙舟水”侵袭，太平财险深圳分公司以“气象+保险”科技赋能防灾减损，利用公司专属天气预警系统，向130家易受汛情影响的生产、仓储、运输业中大型企业客户推送自然灾害和防灾预警信息，实地查勘受灾风险较高的10家企业客户，协助查找易涝点并提供安全防范建议，利用短信、公众号、朋友圈等多样渠道向风险地区的83097名客户发送了避险提示，最大程度降低客户潜在安全风险。

天气预警系统界面

保险企业由于其业务的特殊性，承担了比一般企业多一层的社会责任，就是要帮助

投保企业进行风险管理，达到保护社会财产和人民生命安全的目的。

为了满足企业客户在安全管理和防灾减灾方面的需求，太平财险深圳分公司基于内外部专家团队，策划了安全隐患排查、风险管理培训等贴心保障，为企业客户送上专业可靠的保险服务。

太平财险深圳分公司风险管理人员利用红外热成像技术帮助客户排查风险

以一家环保企业客户为例，太平财险深圳分公司每年邀请第三方专业机构前往该企业进行安全隐患排查，并针对问题进一步开展安全培训，帮助企业把风险扼杀在摇篮之中，为企业发展筑牢安全防线。

太平财险深圳分公司为农业企业捐赠防冻物资

防灾减损是“三农”工作的重中之重，事关经济社会发展稳定大局。为了更好服务农业企业和农户，太平财险深圳分公司主动了解农业企业和农户对种植业、养殖业生产防灾防损的需求，编制、宣发《防灾减灾·农业生产篇》建议指引，并向其提供“防霜冻烟雾发生器”等防灾防损物资，极大地帮助了农业企业及农户降低由低温冷害、暴雨大风等因素导致的经营损失，让农业企业和农户有保险兜底，全力守住“粮袋子”。

不惧风雨查勘，排忧除难解群众燃眉之急

5月16日，太平财险深圳分公司接到市外某环保企业客户报案。由于短时强降水，该公司主要经营的生活垃圾焚烧发电（PPP）项目内公路出现开裂、地下管网塌陷等情
况，进入
公司的必经之路出
现多条长达十余米的裂缝，对公司所
在县域的垃圾运输车
通行存在极大安全隐患，修复受损路段、确保企业正常运营刻不容缓。

了解情况后，太平财险深圳分公司查勘员在暴雨天气中排除困难赶赴现场，第一时间完成查勘，并协助联系设计院重新评估项目边坡设计方案，解决了企业困难，也排除了交通隐患。

这一举动是太平财险深圳分公司切实践
行“保险姓保
”理念的缩影。在灾中查勘环节，第一时间赶赴现场，为客户排忧解难，是这些查

勘员的日常。越危险的时候，往往就是他们最忙碌的时候。

特别是深圳暴雨频发，车险报案量会明显增加，需要查勘员赶到现场的情况同样会增多。为了提升查勘的速度，太平财险深圳分公司将常见的报案地点绘制成地图，在极端天气的时候，提前调配人手前往这些地势低洼、易出现的地点，第一时间帮助客户解决问题。

深圳分公司
车意理赔部负责人介绍
:“每逢暴雨来袭，我们都会立刻启动应急预案
，将更多查勘人员派往深圳市一些容易出现积水的低洼路段，并以全天候待命来应对客户突发情况，用科学、专业的举措确保查勘工作高效完成，让客户放心、安心
。”

落实应赔尽赔，共享太平送万家幸福保障

2022年以来，受持续降温降水、大风天气的影响，某农业技术开发有限公司的蔬菜基地遭受严重灾害，田间的番茄、辣椒出现受冻、掉落情况，受灾面积达1000余亩。作为该企业蔬菜种植保险的主承方，太平财险深圳分公司第一时间启动理赔机制，足额发放理赔金，助力企业高效有序应对灾情，全力保障农业企业灾后复产，也为深圳市“菜篮子”稳产保供撑起了一把太平“保护伞”。

太平财险深圳分公司加快赔付速度

“没想到赔付这么快，多亏买了太平农险，帮我挽回了损失，真是给我吃了一颗‘定心丸’！” 农业企业代表现场表达感谢，成为太平财险深圳分公司理赔有速度的一个缩影。原来，太平财险深圳分公司打造“线上+线下”农险理赔服务模式，创新通过e农保平台以更快的速度、更好的服务做好涉农保险理赔工作，以实际行动勇挑金融央企担当。

秉持线上化工具的使用是保证理赔速度的关键，太平财险深圳分公司以数字化重塑理赔服务速度与温度，已经实现了90%以上车险理赔单证线上化处理。智能化理赔方式大大节约了客户的时间，也显著提升了客户体验。

快速理赔背后，不仅依靠智能化理赔服务，也离不开太平财险深圳分公司以建立24小时专人值守机制、开辟理赔服务绿色通道、简化理赔程序等举措筑牢的防灾减损防线，做到应赔尽赔、早赔快赔，全力以赴帮助客户渡过难关。

一直以来，太平财险深圳分公司积极践行“以客户为中心”发展理念，为客户提供

有速度、有温度的理赔服务，在筑牢民生保障网中发挥社会“稳定器”的作用。

客户王女士因工出国期间，在深车辆被淹，等王女士回国隔离结束，半个月已经过去，车辆已经完全报废。因为超过报案时限，她抱着试一试的态度向太平保险深圳分公司报案。“正常来说，这个车如果及时报案，不会有这么严重的损害，但是考虑到客户并不是主观恶意，我们还是将心比心，结合实际情况帮客户进行了处理。”深圳分公司车意理赔部负责人介绍。

对于太平财险深圳分公司来说，有温度的服务还体现在想客户之所想，急客户之所急。该公司在处理某企业的理赔申请时，考虑到承保企业资金紧张，提前预付理赔款项，解企业资金的燃眉之急，用实际行动支持实体经济的发展。

太平财险深圳分公司客户服务中心

美好生活，太平相伴。面对自然灾害形势日趋严峻的形势，太平财险深圳分公司将持续提升线上化服务水平，不断完善服务机制、提高保险服务效率，最大程度保障经济发展与人民群众财产安全，切实做到惠民便民，持续发挥金融央企服务经济社会的作用和担当。

【撰文】王春艳

【作者】 王春艳

【来源】 南方报业传媒集团南方+客户端