

# 平安人寿河南分公司 用服务筑牢抗“疫”防线



平安人寿河南分公司“小桂圆”在远程服务客户

## ►► 第一时间启动应急预案

5月3日,郑州市主城区实行“足不出区、严禁聚集”措施。平安人寿河南分公司第一时间启动工作应急预案,成立应急工作小组,动员全体工作人员,做好防控期间客户服务工作,保障特殊情况下新契约、保全、理赔、续期等业务的正常受理。

平安人寿河南分公司开通绿色通道,7×24小时在线服务,针对所

有费用补偿型医疗保险产品的客户,如果感染新型冠状病毒肺炎,公司提供五大关怀举措:取消药品限制;取消诊疗项目限制;取消定点医院限制;取消等待期限制;取消免赔额。

“保险赔付有起付线,取消免赔额对客户来说非常实用,取消定点医院限制从一定程度上来说避免了因就医而造成人员聚集,也配合了

## ►► 有温度的线上服务

当下,让保险服务从线下走到线上。

在平安,柜面工作人员有一个可爱的称呼“小桂圆”。疫情防控期间,平安人寿河南分公司全体“小桂圆”持续在线,通过“空中客服”、“在线答疑”、“在线直播”等线上服务形式,不间断、有温度地为客户提供全方位的服务。

## ►► 疫情下的理赔加速度

疫情打乱了人们的生活节奏,也打破了众多行业的秩序。为了做好防控期间的理赔服务工作,平安人寿河南分公司以员工远程办公为依托,进一步简化理赔服务流程和流程,为客户提供“不出门、免接触”的安全理赔。

5月4日起,在家时刻待命,7×24小时在线远程办公,回复客

遇到燃眉之急怎么办?一键连接空中客服,通过远程视频与小桂圆“面对面”沟通。为了更有效地触达客户,“小桂圆”们还通过在线直播的形式,从科普保险专业知识到互动答疑,第一时间帮助客户解决困难和需求。

5月4日至5月10日期间,空中客服累计服务客户数937位,在线答疑处理理赔、保全、核保类问题

户咨询,受理理赔报案,这是理赔岗位员工许宗毅的工作状态,也是平安人寿河南分公司在疫情防控期间的一个缩影。

“疫情防控期间,大部分案件只需要电子化理赔申请资料即可通过理赔审核,公司还开通了绿色通道快速审核处理,尽快完成赔付。为了避免接触,对满足一定条件的小额理赔

## 平安人寿河南分公司 多措并举深入开展防灾宣传周活动

为进一步提升公司整体防灾能力,强化从业人员风险灾害管理意识和应对能力,平安人寿河南分公司以“5·12”全国防灾减灾日为契机,近日,在全省各分支机构以“减轻灾害风险 守护美好家园”为主题深入开展防灾宣传周活动。

宣传周期间,平安人寿河南分公司在全省各营业场所电子屏等开展防灾专项宣传内容投放,提升从业人员防灾减灾意识;持续完善保安巡查制度、来访人员登记、出入物品放行登记制度,筑牢安全管理的第一条防线。

深入开展职场消防、安全用电

宣导及制度落实督导检查,要求各营业场所开展消防隐患及消防器材自查工作,安排保安人员定期开展消防巡查,并建立完善的巡查记录表;同时,建立对极端天气、极端灾害的预警监测机制与应急处置预案,规划开展应急处置演练,提升一线营业场所的应急处置能力,降低灾害造成的损失。

平安人寿河南分公司以高度的责任感推动防灾减灾风险排查及宣传工作,切实强化督导检查,推动问题隐患排查,深化问题整改,提升安全防范水平,严格应急值守,增强应急处置能力。②

五月伊始,疫情又一次给河南递上“考卷”。5月3日,随着73号通告发布,郑州按下“暂停键”。

不能出门、无法见面,如何确保客户获得优质高效的服务?全力应对疫情之时,平安人寿河南分公司积极行动,在做好疫情防控的同时,构筑起高效的线上服务流程,进一步提升保险服务能力,确保疫情期间保障不停、服务不断。

□大象新闻记者 张欣欣/文  
受访者供图

当下的疫情防控工作。”公司工作人员介绍。

在疫情防控期间,平安人寿河南分公司进一步优化线上投保流程,电子投保、电子签名、电子保单、电子回执及回访全流程的在线操作,让客户足不出户就能便捷快速投保。5月4日至5月10日,郑州地区投保共计752件,保额1.37亿。

3495个,累计开展43场直播,直播处理理赔、保全、核保、VIP及健康管理问题823个。

此外,平安金管家APP为客户也提供了一系列的增值服务。疫情期间出门不便,平安金管家推出线上免费问诊、私家医生音视频问诊、心理咨询服务、血糖管理服务,满足不同客户的疫情防护需求。

案件,免收实物材料,案件结案后理赔款直接给付到账。”许宗毅介绍。

客户杨先生申请理赔,通过线上快速审核,案件2.07分钟结案。5月5日至5月9日,平安人寿河南分公司理赔结案4843件,赔付金额4622万,获赔率99.18%,理赔服务时效1.38天。同时,通过线上理赔直播间等渠道接受理赔各类问题咨询1808件。

## ►► 志愿“微光” 同心抗疫

平安人寿河南分公司干部、员工积极投身抗疫一线志愿服务工作,为疫情防控贡献平安力量。

瘦小的身躯,却有着大大的能量。公司区拓一片区的时娇在小区门口协助疏导服务,负责小区人员流动检查登记,帮助居家隔离住户购买分发生活物资。

同样来自区拓一片区,从去年7·20暴雨以来,抗灾、抗疫的现场总会看到杨海峰的身影。身边的朋友都知道他经常去做疫情防控志愿者,每次都是全程参与。

5月4日,核酸检测,平安人寿河南分公司本部营销片区的葛晓磊在朋友圈发文“算是用这种形式来过个青年节吧”。穿上防护服,戴上小红帽,葛晓磊在核酸检测点协助信息采集登记,负责调配检测点的物资和试管转运。

30多摄氏度的天气,一天下来要在检测点和转运点往返几十趟。当问起他对志愿服务的心得时,他简单地说:“目前还真没有什么心得,只是想能帮大家做点事情就行。”

平安人寿河南分公司坚持以人民为中心的发展思想,以客户需求为导向,依托数字化能力提升,聚焦日常生活涉及的服务场景和高频事项,通过数字化运营,提升包括核保、保全、续收、理赔和增值服务在内的全流程服务能力,为全省人民筑起了一道坚实的抗“疫”防线,给客户带来“有温度的服务”,带来“省心、省时又省钱”的服务体验。在积极承担社会责任的同时,平安人寿河南分公司所展现的快速反应、高效联动以及专业、贴心的全流程服务,也为行业树立了新的服务范本。①



平安人寿河南分公司保险代理人葛晓磊在社区当志愿者

## ROG x EVA 联名新品正式发布 重燃青春招募头号玩家

5月14日,ROG 2022“特别任务:寻找头号玩家”新品发布会召开,正式公布了ROG玩家国度与EVA新世纪福音战士的梦幻联动,推出整套ROG x EVA联名款电竞全家桶,包括主板、显卡、机箱、电源、散热器、电竞显示器、外设、路由器和周边服饰等联名产品。每一款联名产品都结合了ROG的专属特色,及EVA初号机的形象特色,进行重新创新设计,各种细节直线拉满!此外,ROG还推出了ROG x EVA专属BIOS和软件界面,使得每一位ROG与EVA粉丝都热血沸腾。

此次ROG与EVA的联名产品,

还覆盖到了周边服饰。白色T恤将初号机、状态标语与ROG元素融合呈现;黑色T恤则使用同步率与ROG品牌图文,寓意二者的完美结合;长袖运动衫展现了栩栩如生的初号机形象,背部加入了联名主题元素;运动裤将同步率经典元素融入其中,舒适贴身。除了服饰外,ROG此次更是打造了犹如真实NERV员工所使用的斜挎包配给品,以刻度与对位点等细节带出精密与科技感,整套周边产品让人心动不已!

ROG x EVA梦幻联动,为资深玩家带来全新电竞全家桶,同时也向广大玩家发布头号玩家招募令。①