

平安30而立之际，为感恩回馈客户，平安产险推出“以人民为中心”的车险理赔服务新标准。新标准以“不拒绝客户需求”为准则，包含“快速礼貌回电”、“先安抚人后关怀车”、“了解记录客户需求”、“10分钟极速服务”、“双手递送饮水”、“制定完整解决方案”、“后续事项书面交代”、“礼貌目送客户”八项规定，贯穿车险理赔全流程，将服务范围覆盖到全国车主，强调随客户的心意匹配理赔方式，用智能科技的模式提升客户体验。其中针对占比最高的5000元以下理赔案件，平安产险推出“爽快赔”服务，现场一次性即时赔付，帮助客户“一次接触、简单办事、不添堵”。

自车险理赔服务新标准实施以来，涌现出有很多默默付出的幕后人员，和温暖感人的瞬间。

开平查勘员石磊，某日在唐山开平广润服务站定损时，偶遇一位来服务站送修车辆的私家车主正在向店员咨询返回市区的路线，听闻此事的石磊考虑到服务站位置较偏僻，主动向车主提供帮助，把车主捎带回距离唐山市区最近的公交站点，并在途中与车主互留微信，由客户变朋友，成了车主老大哥的“私人理赔顾问”。

车辆漏电、车胎没气等行车途中遇到的小麻烦，看似平常，却每天都在上演。每当遇到这种情况，也常常让赶路的车主们焦躁不安。这时候，如果遇到平安产险的查勘员兄弟们，从天而降的小幸运就来啦。滦南查勘员李忠、丰润查勘员刘玉强、玉田查勘员贾疆滔.....所有平安产险的查勘将士，都会热情地停下车、伸出手，帮助车主为爱车搭电、更换备胎、联系汽修、道路救援，做车主们最值得的信赖。

据了解，“以人民为中心”的车险理赔服务新标准是平安产险通过不断收集、总结实际服务中客户的需求和反馈而制定的，汇集了730万客户NPS回访建议。在315来临之际，平安产险还联合网易新闻搭建倾听车险用户“心声”的在线平台，收集更多对车险服务的期待，推动车险理赔服务质量提升。

平安产险副总经理朱友刚表示，“推出服务标准是个开始，2018年是中国平安成立30周年，平安产险将在“懂感恩、助未来”的战略指引下，通过打造一系列客户回馈活动，为广大车主带来更加安心、简单、温暖的出行体验。”（平安产险唐山供稿 冯琳琳）