

近期,全国多地新冠肺炎疫情反复,防控形势严峻复杂。中邮保险公司切实履行金融央企责任,坚决落实党中央关于从严抓好疫情防控工作的最新部署和要求,各省(区、市)分公司迅速启动应急预案,保障民生服务,以金融力量为疫情防控提供有力支撑。



防疫共克时艰 中邮保险在行动

◎上海分公司 同心守“沪”

3月以来,上海新冠肺炎疫情形势严峻,中邮保险上海分公司陆续有员工被封控在家,各党支部、各部门积极响应分公司党委号召,主动作为、迅速集结,克服一切困难和不利因素,确保各项工作始终有条不紊开展。

小区被围、楼道被封都挡不住中邮保险上海分公司小伙伴们积极投身工作的热情。分公司运营管理部项慧看到自家封闭小区志愿者招募信息后,第一时间报名参加。她每天穿着不透气的防护服,忙碌到没时间喝水吃饭。核酸检测更是来得不得半点疏漏,需要配合居委会精确地完成每一户登记,并随时准备去下一个地点。她笑称“‘大白’的工作和保险保全工作异曲同工,一样要求专业、高效、一丝不苟”。

该分公司风控合规部高永海也参加了街道的“抗原检测”志愿者队伍。一早他就到集合点开始分装抗原检测试剂,下午和其他志愿者一起挨家挨户分发检测试剂,并向行动不便的老人教授使用方法。他说:“敲开每家每户大门的时候,身上就有了一种保险人的使命和责任,要确保不落一家、不少一户。”

为持续为客户提供保险服务,中邮保险上海分公司做到“事不过夜”,“六大包联支撑组”线上支撑渠道网点,确保特殊时期服务不间断、经营有保障,受到客户和渠道的一致肯定。

◎湖南分公司 守望“湘”助

3月底,长沙市有一个社区要在湖南省邮政羽毛球馆组织核酸检测。中邮保险湖南分公司立即组建了10余人的志愿者队伍,迅速集结到指定地点,开展志愿服务。

“请大家排好队,戴好口罩,相隔一米距离,请预先扫码。”这是志愿者在现场维护秩序。志愿者还在现场搬运检测物资、粘贴检测标签、检查健康码,协助社区工作人员和医务人员有条不紊地开展核酸检测。

经过统计,当日在检测点累计采样1180人次。受检测的居民对志愿者的服务赞扬有加,社区工作人员和医务人员也对志愿者表示感谢。志愿者用实际行动诠释了央企的责任与担当。

◎吉林分公司 “吉”流勇进

中邮保险吉林分公司积极落实吉林省委、省政府和相关金融监管部门工作要求,在坚定信心打赢疫情防控阻击战的同时,统筹完成好客户服务、经营发展等任务,坚持疫情防控不松懈、金融服务不停歇。

疫情期间,吉林分公司取消定点医院限制,简化理赔申请手续,理赔

人员电话24小时待机,全天候接受理赔报案和咨询,随时为客户答疑解惑,优先响应感染新冠病毒出险客户报案;开通理赔服务通道,积极沟通总公司、相邻省分公司系统调取报案信息,指导客户准备理赔资料完成赔付工作。

吉林分公司立足科技赋能,从承保、保全、理赔、回访等各条线,大力提高运营线上化业务比重,做好中邮保险运营服务保障工作。承保方面,加强线上业务操作引导,大力倡导客户通过手机银行、网上银行等线上渠道办理承保业务,积极推广线上自助保全服务,及时开通非接触式保全服务、非接触式理赔服务等。同时,设立24小时理赔服务热线电话,简化理赔申请手续,第一时间对出险客户完成理赔调查和赔付处理工作。

通过电话医生、视频医生等线上服务形式,免费为客户提供日常药物使用、疾病症状分析、健康保健知识讲解等服务,解决客户在居家期间的用医需求,目前,累计向4790位客户赠送线上问诊服务。积极开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动,发布消费者权益保护宣传内容,发放《保险消费者权益宣传手册》100余册。

◎江西分公司 共担风雨

3月底,中邮保险江西分公司召开线上党委会部署近期疫情防控工作。要求全体干部员工严防死守、齐心协力,积极响应省委、省政府号召,争取以最快速度、最好效果助力实现本轮疫情社会面清零。并要求要根据实际情况开通绿色通道,保障客户服务,减少疫情带来的不良影响。压紧压实各基层单位疫情防控的主体责任,保障公司正常经营秩序。

在疫情防控的关键时刻,江西分公司广大党员听党指挥,闻令而动,奋战在抗疫最前线。个团险业务部尚雪琴同志,续期业务部辛海英同志积极参加志愿服务,为东湖区、青云谱区打赢疫情防控阻击战贡献自己的一份力量。在社区的疫情检测点,她们轮守在志愿服务岗位上,身穿白色隔离服,成为挺身而出的“抗疫尖兵”,引导居民有序扫码、排队,快速有效完成社区核酸检测工作。

江西分公司在确保防疫物资充足的基础上,安排部署办公场所消杀和日常防疫管理。要求封控区和管控区人员严格按照属地要求,落实好疫情防控措施,继续实行居家办公;其他区域员工在加强个人防护的基础上,采用“现场办公+居家办公”的方式有序复工。

◎河南分公司 甘苦“豫”共

5月初夏,疫情再起。疫情就是

命令,防控就是责任。中邮保险河南分公司党委号召分公司党员、团员就地转为抗疫志愿者。使命在肩的中邮保险人踊跃报名,积极行动,迅速有序投入抗疫工作中,展现了特殊时期的国企责任与担当。

“太感谢你们了!这么关键的时刻,你们能来,真的是太了不起了!”在郑州市农西社区建业二号,负责核酸检测的社区工作人员对河南分公司的志愿者说。同样的话语还出现在裕华社区升龙汇金广场一号等地,这里的党员同志们积极响应分公司党委号召,就地转为志愿者投入防疫工作中。

“幸好有你们,检测队伍的秩序真的是越来越好,速度也越来越快。”在现场,很多居民纷纷对着志愿者们竖起了大拇指。河南分公司志愿者在需要的时候冲锋在前,主动担当,只为能够尽快遏制疫情扩散,为抗疫胜利贡献力量。

◎辽宁分公司 初心如磐

3月以来,辽宁省多地区突发疫情并出现疫情反复,中邮保险辽宁分公司闻令而动、主动作为,积极践行国企担当,坚持服务大局,全力推进各项服务保障工作平稳有序运行,为防疫工作贡献金融力量。

在严格执行防疫政策居家办公期间,辽宁分公司坚持做到经营服务不打烊、工作效率不打折。通过微信群、腾讯会议等形式,全天候解答客户疑难问题,在特殊时期坚持为客户提供专业、优质服务。运营部门更有无私奉献的“最美逆行者”在单位进行24小时值守,积极回应基层网点反映的各类问题。畅通咨询渠道,为客户提供理赔咨询服务,做好每日保全业务处理,克服重重困难,力保时效稳定。简化理赔办理流程,开通线上非接触式理赔,全力保障消费者权益,打造有温度的理赔服务。

辽宁分公司还向全体党员发出倡议,号召各党支部充分发挥战斗堡垒作用,号召全体党员干部切实担起“经营任务扛在肩、抗击疫情冲在前”的重要责任,走在抗击疫情的最前沿,用实际行动为疫情防控工作贡献力量。

◎北京分公司 齐心抗疫

疫情就是命令,防控就是责任。中邮保险北京分公司坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署及北京市政府要求,按照集团公司党组和总公司党委工作安排,一手抓防疫措施落实,一手抓保险服务不断档。

近日,北京开展多轮大规模核酸检测,各社区面临大量的核酸采样工作。面对严峻的疫情防控形势,该分公司积极响应号召,下沉“双联系”社区,党员带头积极投身志愿服务,以

实际行动在防疫一线践行初心使命。在海淀区皂君庙社区,邮银业务部侯焱同志穿着防护服,利用对辖区环境和人员熟悉的优势,宣传防疫信息;在丰台区芳菲路社区,个团险业务中心王曼丽同志周日早上5点多就出现在核酸检测现场,耐心做好小区人员的人流引导、秩序维护工作;在海淀区塔院小区,风控合规部仇梅同志化身“大白”,加入核酸查验码队伍中,扫描条码、识别身份证、核对信息等信息有条不紊,得到了社区人员的高度认可。

北京分公司积极探索线上线下常态化服务支撑模式。加强客户服务,推广微信公众号、手机APP等线上渠道办理业务;通过分公司10个包联服务组、运营服务保障团队、微信群等,第一时间解答客户问题。推出“北京中邮保险空中课堂”Plus版,以周为单位设定系列课程、每天两场。同时,结合区域需求策划开展“一区一策”培训、客户线上沙龙活动,确保“培训不中断、答疑不中断、经营发展不中断”。

◎广东分公司 全力驰援

4月以来,中邮保险广东分公司“学雷锋”志愿服务队闻令而动,快速响应润和社区核酸检测志愿服务紧急需求,分3批次组织党员、青年员工志愿者赴疫情防控第一线驰援。

志愿者们积极投身疫情防控志愿服务,协助开展摸排登记、维护秩序等,奋战在疫情防控一线,在烈日下、在大雨中支撑全市大规模核酸检测工作,切实保障了辖区居民的生命安全和身体健康,以实际行动践行“请党放心、强国有我”的青春誓言,在细微处彰显国企担当,为广州疫情防控工作注入中邮保险的力量。

一句句道谢的话、一封封感谢的信,不仅是对抗疫一线志愿者们表达谢意,更是在汇聚抗疫力量。中邮保险广东分公司将持续用奉献担当、用风雨同舟的精神构筑起社区防疫的坚固防线。

◎天津分公司 党员向前

天津是全国首个迎战奥密克戎变异株新冠肺炎疫情的城市。面对疫情,中邮保险天津分公司党委高度重视,迅速应对,积极践行国有企业社会责任,加强领导、坚守岗位、走向社区,为抗击疫情贡献“中邮保险天津”力量。

该分公司党员、青年小组成员就近加入社区核酸检测志愿服务队伍,穿上厚重的防护服、套上红色马甲、佩戴志愿者袖标,帮助社区工作人员维护秩序,协助医务人员及网格员入户为居家隔离居民做核酸检测,用实际行动诠释党员和青年的责任担当。

天津分公司第一时间启动理赔

应急预案和投诉处理应急响应,安排专人24小时手机值班。运营管理部工作人员为保证服务效率,自觉前往医院进行核酸检测,确保每日在岗现场支撑;充分借助中邮保险APP和邮E保APP线上工具操作便捷的优势,通过微信群及时为网点服务人员答疑解惑,指导客户线上办理业务。

◎湖北分公司 下沉社区

中邮保险湖北分公司动员全体党员干部参加省邮政疫情防控突击队,下沉对口社区积极做好疫情防控工作。目前,湖北分公司共计56人次参加省邮政疫情防控突击队,下沉助力社区疫情防控。

4月26日,汉兴街道工作委员会发来感谢信,对湖北分公司在社区常态化疫情防控工作中作出突出贡献的广大党员干部表示衷心感谢。武汉市自4月份以来开展了多轮全员核酸检测,各街道各社区不同设计风格的核酸检测证明卡成为人手一张的安全出行通行证。中邮保险湖北分公司主动联系江汉区汉兴街道办事处,为街道印制了一批核酸检测证明卡片,并将中邮保险品牌的口号“连接美好生活 守护千家万户”和反洗钱宣传语“反洗钱人人有责”“防范非法集资”等嵌入其中,通俗易懂。一张张核酸检测证明卡通过汉兴街道所辖20个社区核酸采样点发放给全街道居民,在协助做好疫情防控的同时,小卡片发挥大作用,成为品牌宣传和反洗钱知识普及的小小“宣传站”,把金融知识送到市民身边。

◎山东分公司 保通保畅

中邮保险山东分公司根据集团公司统一安排,持续压实责任,细化工作举措,尽最大努力保障疫情防控理赔、客服等环节有序、畅通。

山东分公司积极落实属地疫情防控管理要求,持续做好消毒消杀、佩戴口罩、核酸检测、接种疫苗、健康监测等防控措施,加强对防护物资管理调配,满足疫情防护需求,持续筑牢疫情防控堡垒,为员工安全保驾护航。在做好疫情防控的同时,山东分公司做到核保、保全、理赔服务不打烊,客服热线不中断,服务效率不打折。联动邮银渠道,积极引导客户优先使用微信公众号、手机APP等电子渠道办理保险业务,满足疫区人员足

不出户的保险服务需求及衍生需求。适时启动重大突发事件理赔快速应急机制,为客户提供及时、高效的理赔服务。

济南连续三天开展核酸检测,封控管控小区陡然增多,社区防控压力持续加大,急缺工作人员。山东分公司多个党支部组织党员、青年团员投身抗疫一线,参加志愿者服务活动。他们一边协助社区工作人员装卸、储存、分发防疫物资,一边为参加核酸检测的社区居民测量体温、扫码登记信息,特别对一些不太熟悉手机中老年人提供力所能及的帮助。

◎江苏分公司 始终在线

3月,江苏省内多个地市疫情反复,中邮保险江苏分公司第一时间制定下发《2022年疫情防控应急响应处置预案》,按照南京市政府要求组织全体员工按时进行核酸检测,定期开展消杀及人员流动情况排查,严格落实各项防疫工作。

江苏分公司积极协同市县开展“邮我接力”理赔应急服务,运用“邮e保”等线上作业平台,对疫情严重市县实施“受理结对帮扶”“调查云上指导”“自助简易理赔”等措施,疫情防控期间完成赔付335件,赔付保险金1500余万元,医疗理赔赔线上化率近90%,确保了疫情防控期间省一市一县一点运营管理平稳直通,运营服务始终在线。

江苏分公司还扛起了兄弟省分公司的续期服务支撑工作。一方面全面加强续期外呼服务,确保疫情期间客户服务不间断;另一方面紧密协调倒催催收进度,推动首季发展目标全面达成。截至4月底,江苏分公司已协助5个兄弟省分公司完成续期电话回访和工单录入6190笔,全力保障了中邮保险续期服务的高效畅通。

面对疫情,江苏分公司讲师团队借助线上平台为地市“输送”营销技能。居家办公期间,每日上午,邮银讲师组织“邮课在线”线上培训,每日在工作群中分享晨夕读、大单喜报、承保小贴士、健康险加油站、每日业绩点评通报,持续营造“战疫情、旺营销”的发展氛围,做到抗疫、练兵两不误,全力推动业务发展。

本版由中邮保险公司供稿