

决胜 利奇马

# 从台风登陆到全面完成受灾车辆施救工作

## 65小时 保险业“宁波速度”

记者 徐文燕



从台风“利奇马”登陆到全面完成受灾车辆施救，只用了65个小时，宁波保险业跑出了保险业的“宁波速度”。来自宁波市保险行业协会的数据显示，截至8月12日18时，宁波保险全行业拖救受淹车辆4900余台，全面完成受灾车辆施救工作。

### 防灾减灾早部署

市委、市政府发布台风预警信息以后，宁波保险业立即启动防御台风应急响应机制，宁波银保监局成立应急指挥中心，由主要负责人挂帅，迅速下发《关于全力做好今年第9号台风“利奇马”防御应对工作的紧急通知》。

8月8日下午，风险预警持续发出。根据《关于全力做好今年第9号台风“利奇马”防御应对工作的紧急通知》，全大市28家经营车险业务的公司通过短信、微信、官网、热线等形式给车主发送风险提示，提醒车主行驶时避开积水路段和涉水行驶的注意事项，共计发送212.84万条次。

8月8日15时，召开专题动员部署会议。宁波银保监局分管领导召集31家市级财险机构一把手参会进行紧急动员部署。宁波保险业迅速集合7000余名人力、1000余辆查勘车、600余辆拖车、救援车等物资设备投入防灾减灾工作。

8月9日8时45分，第一笔车险赔款到账。受超强台风“利奇马”影响，宁波地区风力逐渐变强，象山励女士的爱车因高空坠物造成车辆顶部受损，太保财险象山理赔专员胡秋枫立即赶赴现场进行处理，4960元的理赔款即时到账，从报案到结案仅用45分钟。

8月9日10时，第一笔涉水车险赔付。奉化尚田出现水淹路段，车主王先生驾车行驶过程中，车辆涉水熄火，向大地财险报案后，理赔员立即赴现场查勘，最终确认车辆损失4000元，公司立即开设绿色通道，并于10时完成赔款支付。

8月9日11时，第一笔树压受损车辆赔付。鄞州区东吴大岙工业区内一辆停放在园区路边的轿车，受风雨影响，被树枝砸到挡风玻璃，车身受损。人保财险查勘员仇孟飞立即前往现场查勘，现场确认损失，当场赔付到账。

8月9日11时，第一次车辆救援。象山县高塘乡花岙岛，人保财险接到客户报案，一辆公司承保的轿车因风雨较大、视线不佳，不慎冲下海塘。车辆重达1.71吨，眼看海水涨上来，车辆跌落位置危险，只能尽快调用大型吊机前往救援，避免涨潮后车辆被海水冲走。理赔人员立即联系当地一家公司合作的汽修厂，联合汽修厂的设备、技师共同实施救援，及时将车辆拖离现场。



### 保

### 未雨绸缪牢值守

8月9日11时，行业紧急下发《关于做好9号台风“利奇马”易积水路段巡查和值守工作的通知》，共28家保险机构结合历史经验和高德地图数据在宁波大市区55个易积水的下凹式立交桥、马路、铁路立交桥等地段开展巡查和值守工作，通过驻点驻守、设置警戒标志的方式，提醒行人安全及涉水行车注意安全。

8月9日15时27分，到达值守现场。“‘利奇马’积水路段值守群”中平安财险吴冠林第一个发来途途路铁路立交桥下现场值守照片。17时11分，太平财险蒋世忠率先报告东吴西村同心桥下有少量积水。

8月9日21时08分，出现严重积水。紫金财险钟超发来现场图片，原宁慈公路石化加油站立交桥积水严重。“洞桥李家村甬金高速桥洞下已积水严重，并已劝退多辆车进入桥洞”“胜丰立交桥积水上涨”“洞百路甬金高速下积水严重”，群里报告声此起彼伏。截至8月10日11时，共计400余辆机动车被劝返，无一行人、电瓶车和机动车台风期间在55个值守路段中受损。



### 保

### 暖心画面频上演

积水路段开始逐渐增多，积水水位持续上涨，全行业备战状态的600余辆拖车全面投入救援工作。

8月10日起，报案激增。各家财险公司报案电话数量激增，微信报案平台也忙碌起来，有效分流了接近爆表的专线。人保财险96518客户服务中心话务量高峰时段达到平时话务量的6倍。截至8月11日14时，“宁波人保财险”微信公众号线上接待客户630人，处理客户报案、咨询和救援请求2872条，受理线上报案共计425个，其中应急报案291个，引导至拇指理赔报案134个。

8月9日21时12分，第一次涉水熄火车辆救援。宁海岔路镇湖头村某先生因错误估计积水深度，造成车辆无法行驶，向太保财险客服热线申请援助后，救援人员王骏立即行动，在22时左右到达现场，用了20分钟时间完成救援。

8月10日1时，紧急救援受损车辆上的产妇。李先生报案称在送爱人去医院生产途中，因台风天气视线不清，车辆与石头发生碰撞，导致底盘受损。眼看爱人快要生了，时间紧迫，李先生焦急万分。太保财险理赔员郭银超接到报案后立即出发，并用查勘车把孕妇紧急送往医院，凌晨2时2分，产妇平安到达医院，5时15分孩子顺利出生，李先生万分感激，特别发朋友圈致谢。

8月10日7时14分，离家出走的车辆。受超强台风“利奇马”影响，大雨如注风势强劲，路面积水不断攀升，鄞州五香沙燕村，车主早起发现停在外面的车辆已被水冲走，无法找到，浙商财险查勘员缪成波接报案后迅速赶赴现场，帮忙沿路寻找失踪车辆，在历时近2个小时后，终于将这辆调皮地离家出走的车辆找了回来。

8月11日8时20分，挨家挨户寻找失联车主。人保财险主动在五乡搭建起“心服务站”，为客户提供各项理赔服务和救援帮助。查勘员戴可剑在村口排查受损车辆过程中，发现了一辆崭新的奔驰车，但因当地断水断电，手机也没信号，无法联系上车主。于是查勘员们挨家挨户打听，终于在8时40分找到了客户，为当地整体施救工作赢得了时间。

8月11日9时，加快理赔速度。宁波银保监局发现涉水车辆报案快速增加，占比已接近80%，决定立即由行业协会启动大灾车险理赔标准。

8月11日10时，救援力量统一共享。部分公司救援力量吃紧，向行业协会发出求助，行业协会立即下发通知要求各财险公司相互提供联系方式，所有救援力量实行互通共享、统一调度。

### 共画施救同心圆

8月11日12时44分，平安财险副总经理杨小刚从东吴镇童一村现场给宁波保险行业协会负责人打来电话，东吴镇天童景区附近爆发山洪和泥石流，受灾严重，受洪水冲击的车辆层层堆叠，相互影响，甚至还有冲进三溪浦水库的车辆，保险机构单兵作战，施救难度较大，影响了后续查勘定损效率。

8月11日15时，决定统一施救。行业协会迅速联系人保、太保、平安、国寿财险四家机构，确定统一施救方案，同时将此情况上报宁波银保监局。

8月11日15时30分，协调地方政府。宁波银保监局分管领导立即协调鄞州区相关领导后，带领宁波市保险行业协会相关人员前往童一村、天童村检查灾情，以及人保、太保、平安等公司设立的理赔服务点，赴东吴镇现场办公，积极协调东吴镇政府 and 交警部门。

8月11日15时48分，全面排查受灾车辆情况。宁波市保险行业协会派专员开始全面排查登记受灾车辆，太保财险宁波分公司副总经理徐建波发来经人保、太保共同比对的车辆清单，后进一步筛选对比近70辆车。

8月11日15时50分，解决受灾车辆停放。为保证救援后受灾车辆安全，经过与当地政府协商一致，宁波市保险行业协会统一调度施救力量将东吴受灾车辆免费施救至天童景区临时停车场，停车场设立保险公司服务点，为受灾车主加快办理理赔事宜。

8月11日16时，向社会公告受灾车辆处置。东吴镇党委委员钱晖、保险行业协会负责人来到东吴交警中队，共同确定联合告示内容，18时，告示制作完成。20时，宁波市保险行业协会、宁波市公安局交通警察局鄞州大队告示张贴在相关村公示栏。

8月11日深夜，施救工作部署。由人保财险牵头，包括太保、平安和国寿财险四家设立的“东吴台风车辆集中施救处理群”安排布置集中施救工作。

8月12日8时30分，施救工作启动。行业统一调集13辆拖车、1辆铲车和1辆叉车进驻东吴镇进行车辆施救，在东吴镇政府全力保障下，交警、路政、协管人员等相关部门人员共画施救同心圆，克服道路狭窄、部分道路损毁的困难，全力施救现场受损车辆。

8月12日15时，施救进入攻坚阶段。童一村主干道施救完毕，救援人员开始向山林、田野、溪坑搜寻待救援车辆。为加快施救速度，再次增派80吨吊车参加救援。

8月12日18时，受灾车辆基本施救完毕。东吴镇共计46台次车辆拖离到天童景区临时停车场，10余辆车拖至修理厂。至此，施救工作基本结束。当晚，景区停车场还停放着26辆机动车，财险公司人员依然在东吴停车场值守。