**阳光财产保险股份有限公司**

**1、组织保证**

**（1）项目服务团队**

为保障江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险招标工作的顺利进行，保证被保险单位合法权益及有效履行我公司服务承诺，我公司高度重视，迅速整合公司内部资源，调配公司核心技术人员、业务骨干成立江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险项目小组：由“省、市公司工作领导小组”牵头，“各市、区、县承保服务小组”、“各市、区、县理赔服务小组”、“各市、区、县承保客户服务小组”共同承担《2021-2022年度江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险招标》全程服务工作。

**（2）组织架构**

**省、市公司工作领导小组**

**各市、区、县**

**理赔服务小组**

**各市、区、县**

**客户服务小组**

**各市、区、县**

**承保服务小组**

**（3）成员构成**

项目组成员具有以下几个特点，完全能够胜任本次项目的保险服务工作。

（1）具有较高的保险专业知识或学历，并担任一定的领导职务。

（2）具有丰富的保险从业经验，特别是相同或相关项目。

（3）素质高、责任心强、沟通能力良好。

附件1：《项目服务职责一览表》

附件2：《省、市公司工作领导小组成员一览表》

附件3：《各市、区、县承保服务小组成员一览表》

附件4：《各市、区、县理赔服务小组成员一览表》

附件5：《各市、区、县客户服务小组成员一览表》

**附件1：项目服务职责一览表**

|  |  |
| --- | --- |
| **组 别** | **职 责** |
| 省、市公司  工作领导小组 | 主要负责项目的整体策划、内部人员的分配、职责的划分、对分项负责人的定期检查和听取汇报等，负责协调和解决本项目服务过程中有关事项，保证不断提高服务质量，提升服务水平。监督、指导专项小组工作。 |
| 各市、区、县  承保服务小组 | 主要负责业务的联系、保险赔案等事务的联络，为被保险人提供高质量的服务，听取被保险人的意见和建议，接受政府采购中心的监督与指导，负责项目承保情况的整理和定期汇报等。 |
| 各市、区、县  理赔服务小组 | 主要负责与被保险人的联络和赔案的处理，相关理赔案件的定责、定损、处理；事故相关的法律、医疗咨询，项目理赔情况的整理和定期汇报等；听取被保险人对理赔项工作的建议和意见。 |
| 各市、区、县  客户服务小组 | 主要负责日常事务联系、沟通；及时了解客户需求，提供具体的保险及风险管理服务；对承保、理赔小组的服务全程监督管理，接受客户投诉，执行项目领导小组制定的其他相关工作计划等。 |

**附件2：省、市公司工作领导小组成员一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **地区** | **姓名** | **职务** | **电话** | **工作职责** |
| 江苏 | 苏红诗 | 江苏省分公司总经理 | 025-84651899 | 项目组长 |
| 江苏 | 任新平 | 江苏省分公司副总经理 | 025-84651818 | 执行组长 |
| 江苏 | 张洁蕙 | 江苏省分公司车险部负责人 | 025-84651833 | 承保组长 |
| 江苏 | 姜大丰 | 江苏省分公司车意险理赔部负责人 | 025-84651828 | 理赔组长 |
| 江苏 | 王九华 | 江苏省分公司客户价值与体验部部负责人 | 025-84651873 | 客服组长 |
| 南京 | 张淼 | 南京中心支公司总经理 | 13813983291 | 南京地区组长 |
| 南京 | 许青 | 南京中心支公司副总经理 | 13605198221 | 南京地区副组长 |
| 无锡 | 朱大为 | 无锡中心支公司总经理 | 0510-82726528 | 无锡地区组长 |
| 无锡 | 刘莺莺 | 无锡中心支公司副总经理 | 0510-82733158 | 无锡地区副组长 |
| 南通 | 蔡季生 | 南通中心支公司总经理 | 0513-85053819 | 南通地区组长 |
| 南通 | 帅舒婷 | 南通中心支公司副总经理 | 0513-85053822 | 南通地区副组长 |
| 泰州 | 王勇军 | 泰州中心支公司总经理 | 13506270728 | 泰州地区组长 |
| 泰州 | 倪飞龙 | 泰州中心支公司副总经理 | 18205090479 | 泰州地区副组长 |
| 扬州 | 吴子乾 | 扬州中心支公司总经理 | 0514-87988199 | 扬州地区组长 |
| 扬州 | 朱鹏 | 扬州中心支公司副总经理 | 0514-89989112 | 扬州地区副组长 |
| 连云港 | 徐海飞 | [连云港中心支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))总经理 | 0518-85688232 | 连云港地区组长 |
| 连云港 | 杨浩 | [连云港中心支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))副总经理 | 0518-85682988 | 连云港地区副组长 |
| 苏州 | 徐竹逸 | 苏州中心支公司总经理 | 0512-68028988 | 苏州地区组长 |
| 苏州 | 倪士洋 | 苏州中心支公司副总经理 | 0512-68028212 | 苏州地区副组长 |
| 镇江 | 俞华特 | 镇江中心支公司总经理 | 15951866288 | 镇江地区组长 |
| 镇江 | 赵美容 | 镇江中心支公司副总经理 | 0511-85112933 | 镇江地区副组长 |
| 淮安 | 金鑫 | 淮安中心支公司总经理 | 0517-83989322 | 淮安地区组长 |
| 淮安 | 史丽丽 | 淮安中心支公司副总经理 | 0517-83989323 | 淮安地区副组长 |
| 宿迁 | 魏江 | 宿迁中心支公司副总经理 | 0527-84399808 | 宿迁地区组长 |
| 宿迁 | 周大菊 | 宿迁中心支公司副总经理 | 0527-84399802 | 宿迁地区副组长 |
| 徐州 | 卢红武 | 徐州中心支公司总经理 | 13775878528 | 徐州地区组长 |
| 徐州 | 单嫚丽 | 徐州中心支公司副总经理 | 0516-83721062 | 徐州地区副组长 |
| 常州 | 宗大剑 | 常州中心支公司总经理 | 0511-85112933 | 常州地区组长 |
| 常州 | 殷丽 | 常州中心支公司副总经理 | 18651980002 | 常州地区副组长 |
| 盐城 | 张辉 | 盐城中心支公司总经理室 | 0515-88162088 | 盐城地区组长 |
| 盐城 | 张莉 | 盐城中心支公司副总经理 | 0515-88162069 | 盐城地区副组长 |

**附件3：各市、区、县承保服务小组成员一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **地区** | **姓名** | **职务** | **电话** | **工作职责** |
| 江苏 | 张洁蕙 | 江苏省分公司车险部负责人 | 025-84651833 | 承保组长 |
| 南京 | 曹春华 | 重客团队负责人 | 13338634993 | 承保服务/业务联系 |
| 南京-江宁 | 李利 | 江宁支公司负责人 | 13851966061 | 承保服务 |
| 南京-江北 | 嵇宝山 | 江北支公司负责人 | 17798531620 | 承保服务 |
| 南京-浦口 | 胡乐 | 浦口支公司负责人 | 13851602799 | 承保服务 |
| 南京-溧水 | 陈辉 | 溧水支公司负责人 | 18652086280 | 承保服务 |
| 南京-六合 | 王笑天 | 六合支公司负责人 | 18112913287 | 承保服务 |
| 无锡 | 薛菁 | [重客团队](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0510-82733540 | 承保服务/业务联系 |
| 无锡-江阴 | 黄列 | 江阴支公司负责人 | 0510-86878899 | 承保服务 |
| 无锡-宜兴 | 秦卫平 | [宜兴支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0510-82936716 | 承保服务 |
| 无锡-太湖 | 王远宝 | 太湖支公司团队经理 | 0510-88221925 | 承保服务 |
| 无锡-锡山 | 何烨 | 锡山营销服务部负责人 | 0510-88212661 | 承保服务 |
| 南通 | 洪思思 | 团体客户部 | 0513-85053803 | 承保服务/业务联系 |
| 南通-崇川 | 王小庆 | [崇川支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0513-85053808 | 承保服务 |
| 南通-港闸 | 卢新美 | [港闸支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 13338068683 | 承保服务 |
| 南通-海安 | 马卫 | [海安支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0513-88836028 | 承保服务 |
| 南通-海门 | 蔡冬燕 | 海门支公司客服经理 | 0513-82198168 | 承保服务 |
| 南通-启东 | 陆顾兵 | [启东支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0513-83771600 | 承保服务 |
| 南通-如东 | 管鹏程 | [如东支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 13862784455 | 承保服务 |
| 南通-如皋 | 孙董杰 | [如皋支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0513-87280991 | 承保服务 |
| 南通-通州 | 樊铭 | [通州支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0513-86027900 | 承保服务 |
| 泰州 | 羊妍 | [团体/渠道客户部](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0)) | 0523-84819298 | 承保服务/业务联系 |
| 泰州-姜堰 | 于健 | 姜堰支公司负责人 | 15996065758 | 承保服务 |
| 泰州-靖江 | 羊妍 | 靖江支公司负责人 | 0523-84819298 | 承保服务 |
| 泰州-泰兴 | 蔡小兵 | [泰兴支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0523-87605648 | 承保服务 |
| 泰州-兴化 | 吴秋涛 | [兴化支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0523-83228893 | 承保服务 |
| 扬州 | 李子雯 | [团体/渠道部](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0514-87889503 | 承保服务/业务联系 |
| 扬州-宝应 | 陈宝鑫 | [宝应支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 18652060338 | 承保服务 |
| 扬州-江都 | 刘丽 | [江都支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 13585253530 | 承保服务 |
| 扬州-高邮 | 牛中伟 | [高邮营销服务部](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0514-84683198 | 承保服务 |
| 扬州-仪征 | 方杰 | [仪征营销服务部](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 13616299101 | 承保服务 |
| 连云港 | 王娟 | 连云港支公司业务经理 | 15061316775 | 承保服务/业务联系 |
| 连云港-东海 | 谭建 | [东海营销服务部](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 18936667289 | 承保服务 |
| 连云港-赣榆 | 朱洁 | 赣榆营销服务部负责人 | 0518-86218736 | 承保服务 |
| 连云港-连云 | 张伟 | 连云营销服务部负责人 | 0518-82316001 | 承保服务 |
| 苏州 | 王安瑾 | [团体/渠道部](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 15190567572 | 承保服务/业务联系 |
| 苏州-常熟 | 钱东明 | [常熟支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 13962328885 | 承保服务 |
| 苏州-工业园区 | 刘志迎 | [工业园区支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人  负责人 | 15050495797 | 承保服务 |
| 苏州-昆山 | 赵正利 | [昆山支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))副经理 | 0512-57921888 | 承保服务 |
| 苏州-太仓 | 陆飞 | [太仓支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0512-53109701 | 承保服务 |
| 苏州-吴中 | 黄冉冉 | [吴江支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 13913053232 | 承保服务 |
| 苏州-新区 | 韩倩 | 新区支公司负责人 | 13851668716 | 承保服务 |
| 苏州-张家港 | 钱春敏 | [张家港支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0512-58919713 | 承保服务 |
| 镇江 | 周敏 | 团体客户部 | 0511-85115933 | 承保服务/业务联系 |
| 镇江-句容 | 朱正龙 | 句容支公司负责人 | 0511-85175129 | 承保服务 |
| 镇江-丹徒 | 刘辉 | 丹徒支公司负责人 | 15162995972 | 承保服务 |
| 镇江-大港 | 傅晓军 | 大港支公司负责人 | 0511-85115730 | 承保服务 |
| 镇江-丹阳 | 周建 | 丹阳营销服务部负责人 | 0511-85766898 | 承保服务 |
| 镇江-扬中 | 解国荣 | 扬中营销服务部负责人 | 0511-88357661 | 承保服务 |
| 淮安 | 胡雪婷 | [团体/渠道部](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 18952338003 | 承保服务/业务联系 |
| 淮安-涟水 | 于莉 | 涟水支公司负责人 | 13651560905 | 承保服务 |
| 淮安-楚州 | 吴健 | 楚州营销服务部负责人 | 13327960977 | 承保服务 |
| 淮安-洪泽 | 朱大伟 | 洪泽营销服务部负责人 | 17798989833 | 承保服务 |
| 淮安-盱眙 | 殷伟 | 盱眙营销服务部负责人 | 13651552646 | 承保服务 |
| 宿迁 | 姜康康 | [团体/渠道部](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 18360270682 | 承保服务/业务联系 |
| 宿迁-沭阳 | 苗登祥 | 沭阳支公司客服经理 | 0527-83999510 | 承保服务 |
| 宿迁-泗洪 | 陈旭 | 泗洪营销服务部负责人 | 13773956868 | 承保服务 |
| 宿迁-泗阳 | 周小东 | 泗阳营销服务部负责人 | 0527-85288201 | 承保服务 |
| 徐州 | 马梦思 | [团体/渠道部](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 18896616220 | 承保服务/业务联系 |
| 徐州-睢宁 | 李爱华 | 睢宁支公司负责人 | 0516-66695510 | 承保服务 |
| 徐州-新沂 | 李新江 | 新沂支公司负责人 | 0516-88955566 | 承保服务 |
| 徐州-丰县 | 郭金丰 | 丰县支公司负责人 | 18752156506 | 承保服务 |
| 徐州-沛县 | 戴琳娜 | 沛县支公司负责人 | 15852022900 | 承保服务 |
| 徐州-邳州 | 闫长安 | 邳州支公司负责人 | 13605221056 | 承保服务 |
| 常州 | 陆赟 | [团体/渠道部](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 15251901674 | 承保服务/业务联系 |
| 常州-金坛 | 胡宏 | 金坛支公司负责人 | 0519-80186076 | 承保服务 |
| 常州-武进 | 马纵 | 武进支公司负责人 | 18015087152 | 承保服务 |
| 常州-溧阳 | 邹顺妹 | 溧阳支公司负责人 | 0519-87559988 | 承保服务 |
| 常州-新北 | 钱蕾 | 新北支公司负责人 | 13813556928 | 承保服务 |
| 盐城 | 曹伟 | 重点客户部负责人 | 15905100039 | 承保服务/业务联系 |
| 盐城-建湖 | 张春晓 | 建湖支公司  负责人 | 15205119598 | 承保服务 |
| 盐城-射阳 | 王欣 | 射阳支公司  负责人 | 0515-82398199 | 承保服务 |
| 盐城-大丰 | 李海兵 | 大丰支公司  负责人 | 0515-83281332 | 承保服务 |
| 盐城-滨海 | 刘其军 | 滨海营销服务部负责人 | 0515-84453647 | 承保服务 |
| 盐城-开发区 | 王荣霞 | 开发区营销服务部负责人 | 15005105000 | 承保服务 |

**附件4：各市、区、县理赔服务小组成员一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **地区** | **姓名** | **职务** | **电话** | **工作职责** |
| 江苏 | 姜大丰 | 部门负责人 | 13912125048 | 理赔组长 |
| 江苏 | 张军山 | 一键赔岗 | 18652641881 | 理赔服务 |
| 江苏 | 张超 | 一键赔团队长 | 13914718009 | 理赔服务 |
| 江苏 | 夏思竹 | 一键赔岗 | 18652060756 | 理赔服务 |
| 江苏 | 冯凯敏 | 一键赔岗 | 18652079952 | 理赔服务 |
| 江苏 | 王子涵 | 一键赔岗 | 15262227427 | 理赔服务 |
| 江苏 | 王鑫 | 一键赔岗 | 18652079851 | 理赔服务 |
| 江苏 | 张厚云 | 一键赔岗 | 18652069037 | 理赔服务 |
| 江苏 | 王顺 | 一键赔岗 | 15952057295 | 理赔服务 |
| 江苏 | 黄蕾 | 一键赔岗 | 18652067882 | 理赔服务 |
| 江苏 | 方宇晨 | 一键赔岗 | 18260033180 | 理赔服务 |
| 江苏 | 王康 | 一键赔岗 | 18652067167 | 理赔服务 |
| 江苏 | 瞿锋 | 一键赔岗 | 18652060568 | 理赔服务 |
| 江苏 | 刘长选 | 一键赔岗 | 18652065876 | 理赔服务 |
| 江苏 | 陈东芹 | 意健险理赔管理岗 | 18652079819 | 理赔服务 |
| 江苏 | 赵驰 | 一键赔岗 | 15651070906 | 理赔服务 |
| 江苏 | 王震东 | 车物管理岗 | 18652063378 | 理赔服务 |
| 江苏 | 陈红兵 | 反欺诈管理岗 | 18652642008 | 理赔服务 |
| 江苏 | 徐雪峰 | 队伍管理岗 | 18652063578 | 理赔服务 |
| 江苏 | 雷璠 | 人伤意健险理赔室室负责人 | 18652067883 | 理赔服务 |
| 江苏 | 周旋 | 人伤管理岗 | 18652079362 | 理赔服务 |
| 江苏 | 张建凤 | 人伤管理岗 | 18652060396 | 理赔服务 |
| 南京 | 毛超 | 部门负责人 | 13951845960 | 理赔服务 |
| 南京 | 陈振平 | 人伤理赔岗 | 18652063908 | 理赔服务 |
| 南京 | 孙世悦 | 人伤理赔岗 | 18652067173 | 理赔服务 |
| 南京 | 陈龙 | 未决管理岗 | 15862086252 | 理赔服务 |
| 南京 | 陈海涛 | 人伤理赔岗 | 19962382105 | 理赔服务 |
| 南京 | 胡海涛 | 财产险理赔岗 | 17705152551 | 理赔服务 |
| 南京 | 颜伟 | 车物重案岗 | 18652065570 | 理赔服务 |
| 南京 | 卓宇 | 财产险理赔岗 | 13626102095 | 理赔服务 |
| 南京 | 钱坤 | 查勘定损岗 | 18652067187 | 理赔服务 |
| 南京 | 刘子橙 | 未决管理岗 | 18360869210 | 理赔服务 |
| 南京 | 杨晏鹰 | 车物重案岗 | 18652067115 | 理赔服务 |
| 南京-江宁 | 季苗苗 | 部门负责人 | 18752004913 | 理赔服务 |
| 南京-六合 | 冯瑞昊 | 查勘定损岗 | 17798740826 | 理赔服务 |
| 苏州 | 林彬彬 | 部门负责人 | 18652081957 | 理赔服务 |
| 苏州 | 唐晓婷 | 意健险理赔岗 | 18652080125 | 理赔服务 |
| 苏州 | 李庆友 | 财产险理赔岗 | 13806136416 | 理赔服务 |
| 苏州 | 王宇辰 | 未决管理岗 | 13771776843 | 理赔服务 |
| 苏州 | 周蓓蕾 | 未决管理岗 | 18226618196 | 理赔服务 |
| 苏州 | 钟岳垚 | 财产险理赔岗 | 18652061558 | 理赔服务 |
| 苏州 | 卞超 | 车物重案岗 | 18652060901 | 理赔服务 |
| 苏州 | 刘业 | 查勘定损岗 | 18652067638 | 理赔服务 |
| 苏州 | 沈杭 | 人伤理赔岗 | 18652066139 | 理赔服务 |
| 苏州 | 戈静 | 人伤理赔岗 | 18796608748 | 理赔服务 |
| 苏州-吴江 | 沈诤 | 查勘定损岗 | 18652079973 | 理赔服务 |
| 苏州-张家港 | 席伟 | 查勘定损岗 | 18652079935 | 理赔服务 |
| 苏州-常熟 | 黄世庆 | 查勘定损岗 | 18652080257 | 理赔服务 |
| 苏州-昆山 | 陈羽 | 查勘定损岗 | 18652082061 | 理赔服务 |
| 苏州-太仓 | 李四光 | 查勘定损岗 | 18652081932 | 理赔服务 |
| 无锡 | 陈桃 | 部门负责人 | 18652061958 | 理赔服务 |
| 无锡 | 杨扬 | 财产险理赔岗 | 18652065160 | 理赔服务 |
| 无锡 | 刘建 | 车物重案岗 | 18652065105 | 理赔服务 |
| 无锡 | 史威 | 人伤理赔岗 | 18961754553 | 理赔服务 |
| 无锡 | 唐国忠 | 查勘定损岗 | 18652065150 | 理赔服务 |
| 无锡 | 陈晶晶 | 人伤理赔岗 | 18652062058 | 理赔服务 |
| 无锡 | 王一 | 未决管理岗 | 13912395402 | 理赔服务 |
| 无锡 | 蒋明 | 查勘定损岗 | 18652062928 | 理赔服务 |
| 无锡 | 侯政 | 财产险理赔岗 | 15852733797 | 理赔服务 |
| 无锡 | 崔柏成 | 查勘定损岗 | 18652065161 | 理赔服务 |
| 无锡 | 王鑫鸿 | 查勘定损岗 | 18652065162 | 理赔服务 |
| 无锡 | 叶雯鑫 | 意健险理赔岗 | 15336583793 | 理赔服务 |
| 无锡 | 曾一帆 | 查勘定损岗 | 18652065130 | 理赔服务 |
| 无锡 | 刘文山 | 查勘定损岗 | 18352540831 | 理赔服务 |
| 无锡-宜兴 | 夏嘉桢 | 查勘定损岗 | 18652065159 | 理赔服务 |
| 无锡-宜兴 | 赵燕 | 未决管理岗 | 13912466222 | 理赔服务 |
| 南通 | 王小庆 | 部门负责人 | 13306290004 | 理赔服务 |
| 南通 | 杨海林 | 查勘定损岗 | 18652060597 | 理赔服务 |
| 南通 | 薛钦杰 | 财产险理赔岗 | 18652067205 | 理赔服务 |
| 南通 | 成晓鑫 | 人伤理赔岗 | 18652060923 | 理赔服务 |
| 南通 | 王汉钟 | 人伤理赔岗 | 18652061095 | 理赔服务 |
| 南通 | 张诚 | 人伤理赔岗 | 18652066135 | 理赔服务 |
| 南通 | 龚庆庆 | 未决管理岗 | 13815212411 | 理赔服务 |
| 南通 | 高维维 | 财产险理赔岗 | 18752822226 | 理赔服务 |
| 南通 | 陈明慧 | 人伤理赔岗 | 13813646868 | 理赔服务 |
| 南通 | 马明昊 | 车物重案岗 | 18652067253 | 理赔服务 |
| 南通 | 姜竣文 | 查勘定损岗 | 15995285428 | 理赔服务 |
| 南通 | 陆栋梁 | 查勘定损岗 | 15005115536 | 理赔服务 |
| 南通 | 冯美圆 | 未决管理岗 | 18795770853 | 理赔服务 |
| 南通 | 顾国庆 | 车物重案岗 | 18260550353 | 理赔服务 |
| 南通-海门 | 江暮杰 | 查勘定损岗 | 18652066892 | 理赔服务 |
| 南通-启东 | 陈帅博 | 查勘定损岗 | 18652061071 | 理赔服务 |
| 南通-海安 | 陈浩 | 查勘定损岗 | 18652067825 | 理赔服务 |
| 常州 | 陈刚 | 部门负责人 | 18652095590 | 理赔服务 |
| 常州 | 朱文涛 | 人伤理赔岗 | 18652065350 | 理赔服务 |
| 常州 | 丛众人 | 查勘定损岗 | 18652095596 | 理赔服务 |
| 常州 | 钱程 | 查勘定损岗 | 15895035769 | 理赔服务 |
| 常州 | 鲍放 | 人伤理赔岗 | 18652082085 | 理赔服务 |
| 常州 | 邓益超 | 意健险理赔岗 | 18652095593 | 理赔服务 |
| 常州 | 喻海明 | 查勘定损岗 | 18652095591 | 理赔服务 |
| 常州 | 钱乓 | 财产险理赔岗 | 18251231727 | 理赔服务 |
| 常州-金坛 | 徐月平 | 查勘定损岗 | 18652095525 | 理赔服务 |
| 常州-溧阳 | 李小康 | 查勘定损岗 | 18652095592 | 理赔服务 |
| 镇江 | 程金勇 | 部门负责人 | 18652067210 | 理赔服务 |
| 镇江 | 陈莺 | 未决管理岗 | 13952864373 | 理赔服务 |
| 镇江 | 陈莹 | 人伤理赔岗 | 13382984451 | 理赔服务 |
| 镇江 | 张军 | 查勘定损岗 | 18652067397 | 理赔服务 |
| 镇江 | 杨春松 | 人伤理赔岗 | 18652067230 | 理赔服务 |
| 镇江 | 李源 | 查勘定损岗 | 18652067227 | 理赔服务 |
| 镇江 | 王光阳 | 车物重案岗 | 18652067217 | 理赔服务 |
| 镇江 | 梁栋 | 查勘定损岗 | 13815485360 | 理赔服务 |
| 镇江-句容 | 张康 | 查勘定损岗 | 17605215982 | 理赔服务 |
| 扬州 | 魏文飞 | 部门负责人 | 18652062876 | 理赔服务 |
| 扬州 | 宋欢 | 查勘定损岗 | 18652067729 | 理赔服务 |
| 扬州 | 姜洋 | 查勘定损岗 | 18652065575 | 理赔服务 |
| 扬州 | 赵凯伦 | 未决管理岗 | 13390665853 | 理赔服务 |
| 扬州 | 徐佳 | 人伤理赔岗 | 18652061765 | 理赔服务 |
| 扬州 | 刘辰辰 | 财产险理赔岗 | 15861361780 | 理赔服务 |
| 扬州-高邮 | 凌凯 | 查勘定损岗 | 18652061089 | 理赔服务 |
| 扬州-仪征 | 陈延 | 查勘定损岗 | 18652060338 | 理赔服务 |
| 扬州-宝应 | 姜维 | 查勘定损岗 | 18652065593 | 理赔服务 |
| 扬州-江都 | 曹智晨 | 查勘定损岗 | 18652065502 | 理赔服务 |
| 泰州 | 单卫国 | 部门负责人 | 18652069011 | 理赔服务 |
| 泰州 | 王成 | 车物重案岗 | 18652068262 | 理赔服务 |
| 泰州 | 曹晨晖 | 财产险理赔岗 | 18652063778 | 理赔服务 |
| 泰州 | 封瑞 | 人伤理赔岗 | 18652069055 | 理赔服务 |
| 泰州 | 陈程 | 查勘定损岗 | 18652067765 | 理赔服务 |
| 泰州-姜堰 | 赵吉 | 查勘定损岗 | 18652069155 | 理赔服务 |
| 泰州-兴化 | 丁聪 | 查勘定损岗 | 18652069022 | 理赔服务 |
| 泰州-泰兴 | 白亚江 | 查勘定损岗 | 18652069183 | 理赔服务 |
| 淮安 | 王康 | 部门负责人 | 18652062358 | 理赔服务 |
| 淮安 | 褚永亚 | 车物重案岗 | 18652068238 | 理赔服务 |
| 淮安 | 许丽梅 | 未决管理岗 | 13770356021 | 理赔服务 |
| 淮安-楚州 | 朱玉凡 | 查勘定损岗 | 18652067950 | 理赔服务 |
| 宿迁 | 赵明星 | 人伤理赔岗 | 18652079359 | 理赔服务 |
| 宿迁 | 吴萍 | 未决管理岗 | 18651098681 | 理赔服务 |
| 宿迁 | 李晓 | 查勘定损岗 | 18652079357 | 理赔服务 |
| 宿迁-沭阳 | 苗登祥 | 查勘定损岗 | 18652079805 | 理赔服务 |
| 宿迁-泗阳 | 谢甫 | 查勘定损岗 | 18652079356 | 理赔服务 |
| 连云港 | 胡长春 | 部门负责人 | 18652068362 | 理赔服务 |
| 连云港 | 刘琴 | 人伤理赔岗 | 18652068321 | 理赔服务 |
| 连云港 | 唐建伟 | 查勘定损岗 | 18652079850 | 理赔服务 |
| 连云港 | 盛伟 | 查勘定损岗 | 13235069336 | 理赔服务 |
| 连云港-赣榆 | 苏睿清 | 查勘定损岗 | 18652079350 | 理赔服务 |
| 徐州 | 朱秀德 | 部门负责人 | 15996955100 | 理赔服务 |
| 徐州 | 鹿馨月 | 未决管理岗 | 13645224024 | 理赔服务 |
| 徐州 | 韩芳 | 人伤理赔岗 | 18652068258 | 理赔服务 |
| 徐州 | 马强 | 查勘定损岗 | 18652079365 | 理赔服务 |
| 徐州 | 孟莹 | 人伤理赔岗 | 18652068277 | 理赔服务 |
| 徐州 | 提慧 | 未决管理岗 | 15996889096 | 理赔服务 |
| 徐州 | 王翔 | 查勘定损岗 | 18652068003 | 理赔服务 |
| 徐州 | 王凯旋 | 查勘定损岗 | 18652068355 | 理赔服务 |
| 徐州 | 张延康 | 人伤理赔岗 | 18652069079 | 理赔服务 |
| 徐州 | 高伟航 | 查勘定损岗 | 18121750503 | 理赔服务 |
| 徐州 | 宋子馨 | 未决管理岗 | 19952121716 | 理赔服务 |
| 徐州 | 孔若男 | 财产险理赔岗 | 18652068303 | 理赔服务 |
| 徐州-邳州 | 杨威 | 查勘定损岗 | 18652068010 | 理赔服务 |
| 徐州-新沂 | 聂威 | 查勘定损岗 | 18652067782 | 理赔服务 |
| 徐州-睢宁 | 张方立 | 查勘定损岗 | 18652067191 | 理赔服务 |
| 徐州-睢宁 | 刘方超 | 查勘定损岗 | 18552951710 | 理赔服务 |
| 盐城 | 赵其文 | 财产险理赔岗 | 13770021551 | 理赔服务 |
| 盐城 | 陈娟 | 未决管理岗 | 18751422822 | 理赔服务 |
| 盐城 | 屈坤坤 | 部门负责人 | 18652068709 | 理赔服务 |
| 盐城 | 徐洋阳 | 查勘定损岗 | 18932288980 | 理赔服务 |
| 盐城 | 何蔚波 | 人伤理赔岗 | 18652079352 | 理赔服务 |
| 盐城 | 唐铭含 | 人伤理赔岗 | 18912506196 | 理赔服务 |
| 盐城-射阳 | 陈海涛 | 查勘定损岗 | 19962382105 | 理赔服务 |
| 盐城-滨海 | 费国鑫 | 查勘定损岗 | 18652065376 | 理赔服务 |

**附件5：各市、区、县客户服务小组成员一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **地区** | **姓名** | **职务** | **电话** | **工作职责** |
| 江苏 | 王九华 | 江苏省分公司客户价值与体验部部负责人 | 025-84651873 | 客服组长 |
| 南京 | 高莉莉 | 柜面经理 | 025-84550314 | 客户服务 |
| 南京-江宁 | 李利 | 江宁支公司负责人 | 13851966061 | 客户服务 |
| 南京-江北 | 嵇宝山 | 江北支公司负责人 | 17798531620 | 客户服务 |
| 南京-浦口 | 胡乐 | 浦口支公司负责人 | 13851602799 | 客户服务 |
| 南京-溧水 | 陈辉 | 溧水支公司负责人 | 18652086280 | 客户服务 |
| 南京-六合 | 王笑天 | 六合支公司负责人 | 18112913287 | 客户服务 |
| 无锡 | 冯婷婷 | 柜面经理 | 0510-82733242 | 客户服务 |
| 无锡-江阴 | 黄列 | 江阴支公司负责人 | 0510-86878899 | 客户服务 |
| 无锡-宜兴 | 秦卫平 | [宜兴支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0510-82936716 | 客户服务 |
| 无锡-太湖 | 王远宝 | 太湖支公司团队经理 | 0510-88221925 | 客户服务 |
| 无锡-锡山 | 何烨 | 锡山营销服务部负责人 | 0510-88212661 | 客户服务 |
| 南通 | 徐云霞 | 柜面经理 | 0513-85050537 | 客户服务 |
| 南通-崇川 | 王小庆 | [崇川支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0513-85053808 | 客户服务 |
| 南通-港闸 | 卢新美 | [港闸支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 13338068683 | 客户服务 |
| 南通-海安 | 马卫 | [海安支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0513-88836028 | 客户服务 |
| 南通-海门 | 蔡冬燕 | 海门支公司客服经理 | 0513-82198168 | 客户服务 |
| 南通-启东 | 陆顾兵 | [启东支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0513-83771600 | 客户服务 |
| 南通-如东 | 管鹏程 | [如东支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 13862784455 | 客户服务 |
| 南通-如皋 | 孙董杰 | [如皋支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0513-87280991 | 客户服务 |
| 南通-通州 | 樊铭 | [通州支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0513-86027900 | 客户服务 |
| 泰州 | 丁健 | 柜面经理 | 0523-86896906 | 客户服务 |
| 泰州-姜堰 | 于健 | 姜堰支公司负责人 | 15996065758 | 客户服务 |
| 泰州-靖江 | 羊妍 | 靖江支公司负责人 | 0523-84819298 | 客户服务 |
| 泰州-泰兴 | 蔡小兵 | [泰兴支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0523-87605648 | 客户服务 |
| 泰州-兴化 | 吴秋涛 | [兴化支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0523-83228893 | 客户服务 |
| 扬州 | 卞骐 | 柜面经理 | 0514-87985075 | 客户服务 |
| 扬州-宝应 | 陈宝鑫 | [宝应支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 18652060338 | 客户服务 |
| 扬州-江都 | 刘丽 | [江都支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 13585253530 | 客户服务 |
| 扬州-高邮 | 牛中伟 | [高邮营销服务部](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0514-84683198 | 客户服务 |
| 扬州-仪征 | 方杰 | [仪征营销服务部](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 13616299101 | 客户服务 |
| 连云港 | 鲍莹莹 | 柜面经理 | 0518-85688257 | 客户服务 |
| 连云港-东海 | 谭建 | [东海营销服务部](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 18936667289 | 客户服务 |
| 连云港-赣榆 | 朱洁 | 赣榆营销服务部负责人 | 0518-86218736 | 客户服务 |
| 连云港-连云 | 张伟 | 连云营销服务部负责人 | 0518-82316001 | 客户服务 |
| 苏州 | 尹缘 | 柜面经理 | 18362953175 | 客户服务 |
| 苏州-常熟 | 钱东明 | [常熟支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 13962328885 | 客户服务 |
| 苏州-工业园区 | 刘志迎 | [工业园区支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人  负责人 | 15050495797 | 客户服务 |
| 苏州-昆山 | 赵正利 | [昆山支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))副经理 | 0512-57921888 | 客户服务 |
| 苏州-太仓 | 陆飞 | [太仓支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0512-53109701 | 客户服务 |
| 苏州-吴中 | 黄冉冉 | [吴江支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 13913053232 | 客户服务 |
| 苏州-新区 | 韩倩 | 新区支公司负责人 | 13851668716 | 客户服务 |
| 苏州-张家港 | 钱春敏 | [张家港支公司](http://eoa.sinosig.com/km/address/km_address_person_main/javascript:void(0))负责人 | 0512-58919713 | 客户服务 |
| 镇江 | 刘冠茵 | 柜面经理 | 0511-85235222 | 客户服务 |
| 镇江-句容 | 朱正龙 | 句容支公司负责人 | 0511-85175129 | 客户服务 |
| 镇江-丹徒 | 刘辉 | 丹徒支公司负责人 | 15162995972 | 客户服务 |
| 镇江-大港 | 傅晓军 | 大港支公司负责人 | 0511-85115730 | 客户服务 |
| 镇江-丹阳 | 周建 | 丹阳营销服务部负责人 | 0511-85766898 | 客户服务 |
| 镇江-扬中 | 解国荣 | 扬中营销服务部负责人 | 0511-88357661 | 客户服务 |
| 淮安 | 褚永亚 | 柜面经理 | 025-84550310 | 客户服务 |
| 淮安-涟水 | 于莉 | 涟水支公司负责人 | 13651560905 | 客户服务 |
| 淮安-楚州 | 吴健 | 楚州营销服务部负责人 | 13327960977 | 客户服务 |
| 淮安-洪泽 | 朱大伟 | 洪泽营销服务部负责人 | 17798989833 | 客户服务 |
| 淮安-盱眙 | 殷伟 | 盱眙营销服务部负责人 | 13651552646 | 客户服务 |
| 宿迁 | 李晓 | 柜面经理 | 0527-84399836 | 客户服务 |
| 宿迁-沭阳 | 苗登祥 | 沭阳支公司客服经理 | 0527-83999510 | 客户服务 |
| 宿迁-泗洪 | 陈旭 | 泗洪营销服务部负责人 | 13773956868 | 客户服务 |
| 宿迁-泗阳 | 周小东 | 泗阳营销服务部负责人 | 0527-85288201 | 客户服务 |
| 徐州 | 戚丹丹 | 柜面经理 | 0516-83721081 | 客户服务 |
| 徐州-睢宁 | 李爱华 | 睢宁支公司负责人 | 0516-66695510 | 客户服务 |
| 徐州-新沂 | 李新江 | 新沂支公司负责人 | 0516-88955566 | 客户服务 |
| 徐州-丰县 | 郭金丰 | 丰县支公司负责人 | 18752156506 | 客户服务 |
| 徐州-沛县 | 戴琳娜 | 沛县支公司负责人 | 15852022900 | 客户服务 |
| 徐州-邳州 | 闫长安 | 邳州支公司负责人 | 13605221056 | 客户服务 |
| 常州 | 许文伊 | 柜面经理 | 8251103031 | 客户服务 |
| 常州-金坛 | 胡宏 | 金坛支公司负责人 | 0519-80186076 | 客户服务 |
| 常州-武进 | 马纵 | 武进支公司负责人 | 18015087152 | 客户服务 |
| 常州-溧阳 | 邹顺妹 | 溧阳支公司负责人 | 0519-87559988 | 客户服务 |
| 常州-新北 | 钱蕾 | 新北支公司负责人 | 13813556928 | 客户服务 |
| 盐城 | 蔡雪枫 | 柜面经理 | 0515-88162089 | 客户服务 |
| 盐城-建湖 | 张春晓 | 建湖支公司  负责人 | 15205119598 | 客户服务 |
| 盐城-射阳 | 王欣 | 射阳支公司  负责人 | 0515-82398199 | 客户服务 |
| 盐城-大丰 | 李海兵 | 大丰支公司  负责人 | 0515-83281332 | 客户服务 |
| 盐城-滨海 | 刘其军 | 滨海营销服务部负责人 | 0515-84453647 | 客户服务 |
| 盐城-开发区 | 王荣霞 | 开发区营销服务部负责人 | 15005105000 | 客户服务 |

**2、承保服务**

**（1）承保服务工作计划**

**a.服务人员**

我司为本项目成立承保专项工作组，明确责任分工，确保本项目承保工作顺利开展。具体人员详见第七章《各市、区、县承保服务小组成员一览表》。

**b.承保方式**

我公司已将本次项目客户作为公司的VIP客户，我公司承保服务小组成员将根据被保险单位的要求，第一时间提供上门承保服务，同时根据不同客户可能出现的各种特殊情况，我公司将提供包括柜面投保、电话投保等辅助方式作为补充。

**上门承保服务**

承保服务小组成员保证随叫随到，主动、及时上门办理投保、承保手续、上门出单，确保被保险单位享有优先服务的权利，由承保服务小组服务专员专项负责被保险单位的上门承保服务。

* 向被保险单位讲解条款
* 帮助被保险单位计算保费
* 辅导被保险单位填写投保单
* 出单后将保单、条款和发票送达被保险单位

**柜面投保服务**

全省覆盖的柜面服务系统，提供首问负责制和一站式服务。客户亲自来公司柜台办理保险，我们承诺：亲切问候，微笑接待，为其提供周到的咨询和投保服务。我司还设有沙发、报架、饮用水等设施，使客户安心等候办理保险业务。

**电话投保服务**

365天×24小时客户服务电话：025-84550322，专员接听记录。如被保险单位遇到紧急情况需要及时投保，我司的客户服务电话能为客户提供方便快捷的服务、满足客户的不同需求。客户只需拨打025-84550322，即可完成投保手续，本公司将派服务人员上门送交保险单据，并补办投保手续。

**c.承保流程**

介绍方案、试算保费

投保人准备投保资料

系统录入、核保

出缴费通知、收保费

出具保单、送单

客户回访

材料归档

**d.数据报送**

我司在本项目执行过程中，定期将我司的车辆承保数据做好台账，报送给对应的被保险单位，以便双方核对数据，做好档案管理。

**（2）高效服务优先制**

承诺：承保服务小组服务专员保证随叫随到、主动上门办理投保、承保手续，保证被保险单位获得优先服务的权利。

承保服务小组专项负责承保服务，实施“三提前”承保服务。

* 车辆到期续保时的提前提醒服务
* 提前一个月主动上门联系，了解保险需求；
* 根据具体情况，提前两周与被保险人协商确定车辆的具体承保事宜，确定承保方案，合理安排车辆承保时间，避免因遗忘发生车辆脱保；

**（3）承保时效承诺制**

承诺：我公司在收到被保险单位投保信息后，每车**30分钟内**出具正式保险单、保险卡和保险费发票。

**（4）客户回访跟进制**

* 阳光财险统一客户服务热线95510能提供保单信息回访、续保回访、结案回访、贴心问候、投诉处理等服务，及时了解客户意见和需求。听取被保险单位的意见与建议，改进工作中存在的问题，不断提高承保、理赔服务质量。
* 承保服务小组服务专员每月定期对被保险单位进行回访（日期由被保险人按自身需求制定），听取意见，主动了解客户对公司的需求。定期登记回访记录，对保险服务进行全程监控

**（5）热线服务持久制**

**Ⅰ、**功能强大的客户服务中心电话：**95510 ，**365天×24小时无间歇服务。

**【95510介绍】**

阳光财险全国统一客户服务热线95510，365天×24小时全天受理客户接报案、查勘调度、救援调度、投保咨询、理赔咨询、投诉等，并提供结案回访、续保回访、保单信息回访、节日问候、投诉回访等，以及时了解客户意见和需求，为客户提供更加完善的服务。客户任何时间、任何方式、任何地点拨打95510，都可以得到热情、专业、快捷、周到的服务。

**Ⅱ、**为了充分体现我公司“诚信、关爱”的企业文化，在提供24小时热线服务的基础上，我公司的服务经理热线也为被保险单位开放。

服务经理：**张洁蕙**

服务热线：**025-84651833、13770339601**

**（6）优质服务保证制**

**Ⅰ、**为提高对所有公务用车的招标车辆保险服务质量，我公司将专门制订下发**《关于加强政府招标车辆保险服务的指导意见》**和**《政府招标车辆保险投诉处理工作管理办法》**。

**Ⅱ、**公开承诺，接受投诉。

投诉受理责任部门：**省分公司客户价值与体验部**

责任人：**王九华**

投诉电话：**025-84651873、13151088139**

**Ⅲ**、加强考核：

凡被投诉，经查属实，视情节轻重给予服务较差的业务人员有效批评，直至解除劳动合同。

3、**理赔服务**

**（1）专门的理赔服务小组**

我公司已成立专门的理赔服务小组，由省分公司副总经理任新平同志全面负责，所有成员均是我公司的业务骨干员工，技能全面，详细情况详见前**《各市、区、县理赔服务小组成员一览表》**。

**（2）热线服务持久制**

**Ⅰ、**功能强大的客户服务中心电话：**95510 ，**365天×24小时无间歇服务。

**【95510介绍】**

阳光财险全省统一客户服务热线95510，365天×24小时全天受理客户接报案、查勘调度、救援调度、投保咨询、理赔咨询、投诉等，并提供结案回访、续保回访、保单信息回访、节日问候、投诉回访等，以及时了解客户意见和需求，为客户提供更加完善的服务。客户任何时间、任何方式、任何地点拨打95510，都可以得到热情、专业、快捷、周到的服务。

**Ⅱ、**为了充分体现我公司“诚信、关爱”的企业文化，在提供24小时热线服务的基础上，我公司的服务经理热线也为被保险单位开放。

服务经理：**姜大丰**

服务热线：**025-84651828 、13912125048**

**（3）理赔时效承诺制**

为了切实保障被保险单位的利益，我公司就赔案时效承诺如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **科 目** | **时效承诺** |
| **1** | **专线响应承诺** | “95510”服务专线**365天×24小时**接受报案。 |
| **2** | **接案响应承诺** | 接案后**5分钟内**查勘定损人员电话联系出险客户 |
| **3** | **出险查勘承诺** | **现场限时到达：**江苏省内（含南京市）出险，自接到客户出险报案信息后，需要进行现场查勘的，**30分钟内**到达现场。 |
| **异地“双代”服务：**被保险车辆在外地（江苏省外）发生保险事故，我公司接报案后将在**10分钟内**通过内部系统完成异地查勘委托，**40分钟内**到达事故现场进行代查勘及后续代理赔服务。 |
| **遇阻限时联系：**遇有特殊情况（如交通管制、道路堵塞等），不能在规定时限内到达现场的，查勘人员将在第一时间与客户取得联系并商定到达时间、地点。 |
| **后续事项引导：**查勘人员完成查勘作业后，向客户书面提示出险车辆应提供的索赔资料清单，明确后续索赔事项，方便客户索赔。 |
| **4** | **理赔结案承诺** | 在被保险单位按要求将所需的理赔单证提供齐全后，我公司的赔案时效为：  赔款人民币5000元以下的，**1个工作日结案**；  赔款人民币5000—50000元之间的，**3个工作日结案**；  赔款人民币50000元以上的，**5个工作日结案**。 |

按照以上承诺，我公司特制订切实可行的实施方案如下：

**a、成立专项小组。**包括工作领导小组、承保理赔服务小组，由分公司分管领导亲自负责，选派公司骨干员工参与，各项工作专人负责，职权更明晰、管理更完善、信息流通更快捷。

**b、95510专线服务。**“95510”阳光服务热线365天×24小时接受报案；接到报案后，实行首问负责制，每个赔案指定专门理赔人员负责，第一时间启动理赔程序，做好每一个理赔案件服务记录和跟踪；在整个处理过程中被保险人可随时与专门理赔人员联系，查询理赔进展或询问案情。

**c、硬件设施齐备。**配置专线服务设备、零配件报价、定损系统及充足的事故查勘车辆、手提电脑、数码相机等。

**d、设立“理赔快速通道”。**我公司已将本次项目被保险单位纳入我们的VIP客户，特设快速理赔通道，各理赔环节要求做到：**优先接待、快速处理、即时赔付**；同时，实行专人负责制，由服务小组成员协助被保险单位全程办理相关索赔手续。

**e、异地出险服务。**全国覆盖的车险理赔服务网络，“异地出险、就地理赔”，以95510指挥调度网为枢纽，组成相互联动的服务网络；当客户在公司网络覆盖的任何地方、任何时间出险，都能得到我公司就近分支机构的救援、查勘、定损、赔付等服务。

**f、全国通过网络审批赔案，确保赔案审批的时效性。**我公司采用网上审批程序，所有的赔案资料无需邮寄、上网即可审批；即各权限赔案审批人通过网络可实现即时核赔结案处理。

**g、方便快捷的网上银行服务。**通过与银行的合作，利用其现有的“企业网上银行”和“银联网”系统，为客户提供安全、高效、迅捷的资金往来服务，实现车险赔款的网上支付。

**h、提供预付赔款服务。**对于重大事故或因特殊原因不能按期结案的，在事故责任明确、保险责任相对确定和估损明确的情况下，经被保险人申请，我公司可提供初步确定的损失金额的**50％预付赔款**，此类案件中责任明确、损失确定的部分，可在保额（限额）内按**100%先行赔付**。

**i、提供简易赔案现场赔付。**为提高重点客户的服务质量，我司特颁布了《机动车辆简易赔案现场赔付处理办法》。

**j、代位追偿服务：**被保险单位车辆发生应由第三方负责赔偿的保险责任事故，我公司可按照保险合同先行赔付，被保险单位将代位求偿权转移至我公司，我公司再向第三方追偿。

**k、赔款分次支付：**不能一次全部结案的事故损失，可对已定责、定损部分先行赔付。

**（4）理赔服务专人指导制**

为了确保理赔手续、流程的简化，在保险事故发生后，我公司理赔经理指导专员引导出险客户全程办理相关的索赔手续直至结案。

服务经理：**姜大丰**

服务热线：**025-84651828 、13912125048**

**（5）车辆修理定点服务制**

**Ⅰ、**我公司承诺：江苏省内出险的受损车辆，我公司保证在保单中规定被保险人须到江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险服务定点采购项目定点汽车修理厂进行修理**。**

**Ⅱ、**我公司已积极与江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险服务定点采购项目定点汽车修理厂签订合作协议，进一步保障被保险车辆的维修时效。

**（6）维修费用合理报价制**

**Ⅰ、**对于需要修复的出险事故车辆，保证在江苏省交通部门规定的相应修理项目的额定工时内，和被保险单位一起共同定损修复，交被保险单位使用。

**Ⅱ、**在出险车辆进行定损、修理时，承诺对配件价格实行现场报价，并保证配件为正厂配件。且在对个别配件报价金额上若三方（指被保险单位、保险公司、汽车修理厂家）有分歧的，承诺以当地市场价格为准或由我公司在三个工作日内提供正厂配件；修理工时费用以市场价格、物价部门、交通部门的价格为依据。

**Ⅲ、**出险车辆如修理价格未达成一致的，我公司负责会同修理厂协商解决有关事宜。

**（7）简易赔案现场赔付制**

为充分体现我公司对贵中心快速理赔通道，给予贵中心最迅捷的服务，我公司特颁布下发了**《机动车辆简易赔案现场赔付处理办法》**，主要精神如下：

1. 、“快赔”处理程序，即单次事故损失总金额在5000元以下的非人伤案件，在贵方提供准确的银行开户行后，我司从报案时间开始计算，24小时内将该起事故做结案处理。
2. 、对交通管理部门推出的关于“快速处理交通事故”便民新举措，予以积极响应和落实，我公司将按交警当场处理结果快速办理理赔事宜。

第三条、对单方事故中保留第一现场的，车辆出险后可及时向我公司95510电话中心报案，我公司理赔查勘人员在第一时间内到达事故现场，协助事故处理、施救，并现场确定损失，不再需要客户向交通管理部门或派出所报案，可免去办理“事故证明”带来的不便。

第四条、对单方事故已撤离事故现场又未向交通管理部门报案的案件，经我公司查勘人员事后复勘事故现场，确认事故属实无误后，可免除“事故证明”正常受理。

第五条、对双方在“阳光财险”投保的车辆发生互碰事故时（不涉及人伤），可不需向交通管理部门报案，从而简化事故处理手续。只需向95510报案后，我公司理赔人员将在第一时间赶赴现场，协助调解事故处理，经双方同意后，可各自负责车辆的修理。

**（8）理赔人员及查勘车辆**

为了保证本项目有序开展，我司在省、市、区、县各层级配备了经验丰富的理赔人员，以及充足的查勘车辆。

本项目全省理赔服务人员158名，且人手配备用于查勘的手机、及用于案件作业的电脑，保证案件查勘及后期理赔作业全流程服务的畅通。

各地区人员数量见下边，具体人员详见第七章《各市、区、县理赔服务小组成员一览表》。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **机构** | **理赔人数** | **查勘手机** | **案件作业电脑** |
| 江苏分公司本部 | 22 | 22 | 22 |
| 常州中心支公司 | 10 | 10 | 10 |
| 淮安中心支公司 | 4 | 4 | 4 |
| 连云港中心支公司 | 5 | 5 | 5 |
| 南京中心支公司 | 13 | 13 | 13 |
| 南通中心支公司 | 17 | 17 | 17 |
| 苏州中心支公司 | 15 | 15 | 15 |
| 泰州中心支公司 | 8 | 8 | 8 |
| 无锡中心支公司 | 16 | 16 | 16 |
| 宿迁中心支公司 | 5 | 5 | 5 |
| 徐州中心支公司 | 16 | 16 | 16 |
| 盐城中心支公司 | 8 | 8 | 8 |
| 扬州中心支公司 | 10 | 10 | 10 |
| 镇江中心支公司 | 9 | 9 | 9 |
| **合计** | **158** | **158** | **158** |

本项目全省理赔查勘车辆117辆，统计清单及明细如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **机构** | **总台数** |
| 江苏分公司本部 | 3 |
| 南京中心支公司 | 10 |
| 苏州中心支公司 | 15 |
| 无锡中心支公司 | 12 |
| 南通中心支公司 | 16 |
| 连云港中心支公司 | 4 |
| 泰州中心支公司 | 7 |
| 扬州中心支公司 | 7 |
| 淮安中心支公司 | 6 |
| 镇江中心支公司 | 7 |
| 宿迁中心支公司 | 5 |
| 徐州中心支公司 | 11 |
| 盐城中心支公司 | 7 |
| 常州中心支公司 | 7 |
| **总计** | **117** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **车牌** | **品牌** | **规格型号** |
| 1 | 江苏分公司本部 | 苏AW7B53 | 大众 | SVW71612BS |
| 2 | 江苏分公司本部 | 苏AW4B22 | 大众 | SVW71612BS |
| 3 | 江苏分公司本部 | 苏A636B7 | 大众 | FV7150FCMBG |
| 4 | 南京中心支公司 | 苏A0231S | 捷达 | FV7160FG |
| 5 | 南京中心支公司 | 苏AW418T | 大众 | SVW71612BS |
| 6 | 南京中心支公司 | 苏AW378T | 大众 | SVW71612BS |
| 7 | 南京中心支公司 | 苏AW5G03 | 大众 | SVW71612BS |
| 8 | 南京中心支公司 | 苏A1Y8G3 | 东风雪铁龙 | DC7162LYCM |
| 9 | 南京中心支公司 | 苏A0Z7N2 | 东风雪铁龙 | DC7162LYCM |
| 10 | 南京中心支公司 | 苏A63Z3M | 大众 | FV7150FCMBG |
| 11 | 南京中心支公司 | 苏A53X8G | 大众 | FV7150FCMBG |
| 12 | 南京中心支公司 | 苏A77U3M | 大众 | FV7150FCMBG |
| 13 | 南京中心支公司 | 苏AD82670 | 大众 | FV7150FCMBG |
| 14 | 苏州中心支公司 | 苏ER266Q | 捷达牌 | FV7160FG |
| 15 | 苏州中心支公司 | 苏ER020Q | 捷达牌 | FV7160FG |
| 16 | 苏州中心支公司 | 苏ER295Q | 捷达牌 | FV7160FG |
| 17 | 苏州中心支公司 | 苏ER061Q | 捷达牌 | FV7160FG |
| 18 | 苏州中心支公司 | 苏E8597G | 风神牌 | DFM7160B1F |
| 19 | 苏州中心支公司 | 苏EK11H9 | 大众汽车牌 | SVW71612BS |
| 20 | 苏州中心支公司 | 苏EK02H2 | 大众汽车牌 | SVW71612BS |
| 21 | 苏州中心支公司 | 苏EV66J1 | 大众汽车牌 | SVW71612BS |
| 22 | 苏州中心支公司 | 苏EV63J9 | 大众汽车牌 | SVW71612BS |
| 23 | 苏州中心支公司 | 苏EV53J8 | 大众汽车牌 | SVW71612BS |
| 24 | 苏州中心支公司 | 苏E9M5V9 | 大众汽车牌 | SVW71612BS |
| 25 | 苏州中心支公司 | 苏E9M2V9 | 大众汽车牌 | SVW71612BS |
| 26 | 苏州中心支公司 | 苏E7U8W5 | 大众汽车牌 | SVW71612BS |
| 27 | 苏州中心支公司 | 苏E9U3W6 | 大众汽车牌 | SVW71612BS |
| 28 | 苏州中心支公司 | 苏E19R9V | 大众汽车牌 | SVW71612BS |
| 29 | 无锡中心支公司 | 苏A161V0 | 捷达牌 | FV7160FG |
| 30 | 无锡中心支公司 | 苏BN6701 | 捷达牌 | FV7160FG |
| 31 | 无锡中心支公司 | 苏BN6710 | 捷达牌 | FV7160FG |
| 32 | 无锡中心支公司 | 苏BM011N | 捷达牌 | FV7160FG |
| 33 | 无锡中心支公司 | 苏BM018N | 捷达牌 | FV7160FG |
| 34 | 无锡中心支公司 | 苏BM982M | 捷达牌 | FV7160FG |
| 35 | 无锡中心支公司 | 苏BM992M | 捷达牌 | FV7160FG |
| 36 | 无锡中心支公司 | 苏BV072Z | 捷达牌 | FV7160FG |
| 37 | 无锡中心支公司 | 苏BV087Z | 捷达牌 | FV7160FG |
| 38 | 无锡中心支公司 | 苏B905ND | 风神牌 | DFM7150B1A2 |
| 39 | 无锡中心支公司 | 苏B335NG | 大众汽车牌 | SVW71612RS |
| 40 | 无锡中心支公司 | 苏B3768F | 荣威牌 | CSA7154ADMA |
| 41 | 南通中心支公司 | 苏F6575V | 大众牌 | SVW71612BS |
| 42 | 南通中心支公司 | 苏F95510 | 大众牌 | FV7160FG |
| 43 | 南通中心支公司 | 苏F98520 | 大众牌 | FV7160FG |
| 44 | 南通中心支公司 | 苏F13D78 | 大众牌 | FV7160FG |
| 45 | 南通中心支公司 | 苏F9579F | 东风牌 | DFM7160B1F |
| 46 | 南通中心支公司 | 苏F9257F | 东风牌 | DFM7160B1F |
| 47 | 南通中心支公司 | 苏F6913S | 大众牌 | SVW71612RS |
| 48 | 南通中心支公司 | 苏F6325S | 大众牌 | SVW71612RS |
| 49 | 南通中心支公司 | 苏F3203Y | 大众牌 | SVW71612BS |
| 50 | 南通中心支公司 | 苏F568N5 | 斯柯达牌 | SVW71613RS |
| 51 | 南通中心支公司 | 苏F550N5 | 斯柯达牌 | SVW71613RS |
| 52 | 南通中心支公司 | 苏F699N5 | 斯柯达牌 | SVW71613RS |
| 53 | 南通中心支公司 | 苏F7C7U3 | 荣威牌 | 荣威CSA7151GDMA |
| 54 | 南通中心支公司 | 苏F7B7V1 | 荣威牌 | 荣威CSA7152GDMA |
| 55 | 南通中心支公司 | 苏F5L1N0 | 荣威牌 | CSA7152GDMA |
| 56 | 南通中心支公司 | 苏F5D0G2 | 荣威牌 | CSA7152GDMA |
| 57 | 连云港中心支公司 | 苏G95C10 | 风神牌 | DFM7160B1F |
| 58 | 连云港中心支公司 | 苏G97510 | 风神牌 | DFM7150B1A2 |
| 59 | 连云港中心支公司 | 苏G95G10 | 大众牌 | SVW71612BS |
| 60 | 连云港中心支公司 | 苏G95510 | 东风雪铁龙牌 | DC7162LYCM |
| 61 | 泰州中心支公司 | 苏M95518 | 风神牌 | DFM7150B1A2 |
| 62 | 泰州中心支公司 | 苏M95510 | 风神牌 | DFM7150B1A2 |
| 63 | 泰州中心支公司 | 苏M39717 | 大众牌 | SVW71612BS |
| 64 | 泰州中心支公司 | 苏M53376 | 大众牌 | SVW71612BS |
| 65 | 泰州中心支公司 | 苏M53815 | 大众牌 | SVW71612BS |
| 66 | 泰州中心支公司 | 苏M53926 | 大众牌 | SVW71612BS |
| 67 | 泰州中心支公司 | 新车 | 大众牌 | FV7150FCMBG |
| 68 | 扬州中心支公司 | 苏K59735 | 大众 | SVW71612BS |
| 69 | 扬州中心支公司 | 苏K95510 | 大众 | FV7160FG |
| 70 | 扬州中心支公司 | 苏K59767 | 大众 | SVW71612RS |
| 71 | 扬州中心支公司 | 苏K59773 | 大众 | SVW71612RS |
| 72 | 扬州中心支公司 | 苏K59710 | 大众 | SVW71612BS |
| 73 | 扬州中心支公司 | 苏KD07618 | 大众牌 | SVW7002AEV |
| 74 | 扬州中心支公司 | 苏M33828 | 大众牌 | SVW7002AEV |
| 75 | 淮安中心支公司 | 苏H96971 | 大众牌 | FV7160FG |
| 76 | 淮安中心支公司 | 苏H99425 | 风神牌 | DFM7150B1A2 |
| 77 | 淮安中心支公司 | 苏H24692 | 大众牌 | SVW71612BS |
| 78 | 淮安中心支公司 | 苏H95E10 | 大众牌 | SVW71612BS |
| 79 | 淮安中心支公司 | 苏H26023 | 大众牌 | SVW71612BS |
| 80 | 淮安中心支公司 | 苏HC7773 | 东风雪铁龙牌 | DC1762LYCM |
| 81 | 镇江中心支公司 | 苏L78203 | 捷达牌 | FV7160FG |
| 82 | 镇江中心支公司 | 苏LAF937 | 捷达牌 | FV7160FG |
| 83 | 镇江中心支公司 | 苏L35V33 | 大众牌 | SVW71612RS |
| 84 | 镇江中心支公司 | 苏LLY919 | 大众牌 | SVW71612RS |
| 85 | 镇江中心支公司 | 苏LRU088 | 斯柯达牌 | SVW71613RS |
| 86 | 镇江中心支公司 | 苏LRU095 | 斯柯达牌 | SVW71613RS |
| 87 | 镇江中心支公司 | 苏LVX086 | 斯柯达牌 | SVW71613RS |
| 88 | 宿迁中心支公司 | 苏N18162 | 风神牌 | DFM7160B1F |
| 89 | 宿迁中心支公司 | 苏N95510 | 大众牌 | SVW71612BS |
| 90 | 宿迁中心支公司 | 苏N96510 | 大众牌 | SVW71612BS |
| 91 | 宿迁中心支公司 | 苏N02676 | 大众牌 | SVW71612BS |
| 92 | 宿迁中心支公司 | 苏N23298 | 东风雪铁龙牌 | DC7162LYCM |
| 93 | 徐州中心支公司 | 苏C71510 | 捷达牌 | FV7160FG |
| 94 | 徐州中心支公司 | 苏C78298 | 捷达 | FV7160FG |
| 95 | 徐州中心支公司 | 苏C87812 | 捷达牌 | FV7160FG |
| 96 | 徐州中心支公司 | 苏C85330 | 捷达牌 | FV7160FG |
| 97 | 徐州中心支公司 | 苏C93059 | 大众汽车牌 | SVW71612RS |
| 98 | 徐州中心支公司 | 苏C93063 | 大众汽车牌 | SVW71612RS |
| 99 | 徐州中心支公司 | 苏C7C735 | 大众汽车牌 | SVW71612BS |
| 100 | 徐州中心支公司 | 苏C7C633 | 大众汽车牌 | SVW71612BS |
| 101 | 徐州中心支公司 | 苏C7C623 | 大众汽车牌 | SVW71612BS |
| 102 | 徐州中心支公司 | 苏C5B326 | 东风雪铁龙牌 | DC7162LYC |
| 103 | 徐州中心支公司 | 苏C0166F | 大众汽车牌 | SVW71612RS |
| 104 | 盐城中心支公司 | 苏AW4C11 | 大众牌 | SVW71612BS |
| 105 | 盐城中心支公司 | 苏J95510 | 大众牌 | FV7160FG |
| 106 | 盐城中心支公司 | 苏J23900 | 大众牌 | FV7160FG |
| 107 | 盐城中心支公司 | 苏J28759 | 大众牌 | SVW71612RS |
| 108 | 盐城中心支公司 | 苏J29019 | 大众牌 | SVW71612BS |
| 109 | 盐城中心支公司 | 苏J31369 | 大众牌 | SVW71612BS |
| 110 | 盐城中心支公司 | 苏J12563 | 大众牌 | FV7150FCMBG |
| 111 | 常州中心支公司 | 苏D307H2 | 捷达牌 | FV7160FG |
| 112 | 常州中心支公司 | 苏D95510 | 大众牌 | SVW71612RS |
| 113 | 常州中心支公司 | 苏DP118C | 大众牌 | SVW71612RS |
| 114 | 常州中心支公司 | 苏DX085J | 大众牌 | SVW71612RS |
| 115 | 常州中心支公司 | 苏DX967A | 大众牌 | SVW71612RS |
| 116 | 常州中心支公司 | 苏DN083L | 大众牌 | SVW71612BS |
| 117 | 常州中心支公司 | 苏DN559L | 大众牌 | SVW71612BS |

**4、宣传、培训和防灾防损服务**

**（1）加强保险宣传工作**

我公司积极向投保单位宣传政府采购工作的重要性，宣传保险工作的重要性。

**（2）统一培训服务**

我公司承诺：在合同期限内，配合招标人统一对本项目被保险人进行1-2次培训，培训发生的所有费用由各定点保险公司均摊。

**（3）特色培训服务**

除招标人组织的统一培训外，我公司将本着积极主动的原则，与被保险单位联系，根据客户需求**免费**提供各类培训。

Ⅰ、对在本公司投保车辆20辆以上的被保险人每季度进行一次上门回访（回访表格式附后）并建立回访台帐。

Ⅱ、在定点保险合同有效期内，至少对在本公司投保的所有单位进行集中培训2次。培训内容如下：

a、开展专业培训

a1、车辆构造原理、保养等专业知识讲座；

a2、车辆保险知识、出险索赔程序讲座；

a3、交通法规、法律常识、事故处理程序、第三者人伤事故鉴定与法律纠纷等培训。

日程计划安排：每半年一次，具体时间可根据客户要求适时调整。

b、开展特色培训。

由资深讲师及特邀专家组成的师资队伍，将开展具有阳光特色的各类培训。

日程计划安排：时间可根据客户要求适时安排。

c、开展多种形式的研讨活动。

日程安排：每季度一次，时间可根据客户要求适时调整。

**（4）防灾防损服务**

我公司承诺与被保险单位共同开展防灾防损活动，配合被保险单位举办驾驶人员安全教育及表彰活动，合理支付防灾安全宣传费用：

Ⅰ、每半年与被保险人联系，开展车辆的安全分析和交通事故预防活动。

Ⅱ、配合交通管理部门在事故多发地段设立警示牌、减速标志等。

Ⅲ、根据被保险人情况，不定期地通过多种形式，举办安全教育活动。宣传安全知识及出险索赔程序，编发安全宣传资料，配合被保险单位举办驾驶人员安全教育和表彰活动。

Ⅳ、按保监会的有关规定合理地支付防灾防损基金、宣传费等相关费用。

**5、业务管理**

我公司将根据招标人的要求及时报送《江苏省党政机关、事业单位及团体组织机动车辆保险情况汇总表》、《江苏省党政机关、事业单位及团体组织机动车辆保险赔款情况汇总表》，承诺统计填报的承保情况、理赔情况数据资料准确、完整，无隐瞒，并接受贵中心的督促与指导。

**（1）及时报送车辆保险情况承诺：**

我公司与被保险单位签订保险单后，第一时间将签订的保险清单包括保险车辆厂牌型号、车牌号码、投保险种和保险费等项资料按规定的格式汇总到《江苏省党政机关、事业单位及团体组织机动车辆保险情况汇总表》中，并于每半年交与江苏省政府采购中心备案（含电子文档）。

**（2）及时报送车辆保险赔款情况承诺：**

我公司在赔付结案后，第一时间将赔款情况，包括出险原因、事故类型、事故责任、损失情况、赔款金额等信息按规定的格式汇总到《江苏省党政机关、事业单位及团体组织机动车辆保险赔款情况汇总表》中，于每半年将该表和每份赔款回执的复印件集中后分别报江苏省政府采购中心备案（含电子文档）。

**（3）建立客户档案：**

我公司承诺：将主动联系客户单位，派专人负责，对承保的党政机关、事业单位车辆建立专门的车险档案，及时准确录入保险车辆用户资料，实行专户管理，开展跟踪服务，做到：

Ⅰ、一车一档：

每辆投保车辆都建立业务档案，内容包括：

① 车辆型号、使用年限等车辆概况；

② 车辆历年承保及出险记录等内容；

Ⅱ、跟踪服务： 分工到人，定期回访，掌握最新信息，及时更新档案资料；

Ⅲ、E化管理： 运用小型机实现客户档案电子化管理。

**（4）全国联网统计处理：**

我公司已拥有最先进的、功能强大的全国统一承保和理赔网络管理平台，因而可以实现机动车辆保险业务微机处理省内及全国各地联网统计处理。

**（5）设置特别代码便于识别：**

我公司承诺：对于承保的省级机关和行政事业单位的机动车辆，在保单正副本上和录入机动车辆保险微机处理系统时，加注特别代码，以与其承保的其他车辆相区别，便于对有关数据的调阅。

**6、防腐倡廉承诺**

**我公司郑重承诺：**

Ⅰ、协助有关部门做好对被保险单位经办人的廉政工作，防止腐败现象的出现。

Ⅱ、不以任何形式向被保险单位及经办人提供回扣和变相回扣，并接受监督。

**7、我公司可提供的增值服务**

**（1）道路救援服务**

**服务内容：**

保险期间内，被保险机动车在使用过程中发生故障而丧失行驶能力时，保险人或其受托人根据被保险人请求，向被保险人提供如下道路救援服务。

（a）单程50公里以内拖车；

（b）送油、送水、送防冻液、搭电；

（c）轮胎充气、更换轮胎；

（d）车辆脱离困境所需的拖拽、吊车。

**服务次数：**

每车2次免费服务。

**（2）车辆安全检测服务**

**服务内容：**

保险期间内，为保障车辆安全运行，保险人或其受托人根据被保险人请求，为被保险机动车提供车辆安全.检测服务，车辆安全检测项目包括：

（a）发动机检测（机油、空滤、燃油、冷却等）；

（b）变速器检测；

（c）转向系统检测（含车轮定位测试、轮胎动平衡测试）；

（d）底盘检测；

（e）轮胎检测；

（f）汽车玻璃检测；

（g）汽车电子系统检测（全车电控电器系统检测）；

（h）车内环境检测；

（i）蓄电池检测；

（j）车辆综合安全检测。

**服务次数：**

每车1次免费服务。

**（3）代为驾驶服务**

**服务内容：**

保险期间内，保险人或其受托人根据被保险人请求，在被保险人或其允许的驾驶人因饮酒、服用药物等原因无法驾驶或存在重大安全驾驶隐患时提供单程30公里 以内的短途代驾服务。

**服务次数：**

每车1次免费服务。

**（4）代为送检服务**

**服务内容：**

保险期间内，按照《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》，被保险机动车需由机动车安全技术检验机构实施安全技术检验时，根据被保险人请求，由保险 人或其受托人代替车辆所有人进行车辆送检。

**服务次数：**

每车1次免费服务。

**注：以上（1）至（4）项服务以监管要求为准，视监管要求适时调整。**

**（5）专家免费咨询服务**

Ⅰ、法律事务：我公司法律顾问可帮助被保险人协调交通事故的责任认定，提供各项法律咨询服务，依法维护被保险人的合法权益。

Ⅱ、人伤医疗：我公司专职医生可协助抢救事故受伤人员，协助制订合理的医疗方案，协助被保险人了解和支付合理的医疗费用。

**（6）聘请公估公司**

为了保证理赔的公平与速度，如双方对理赔金额不能达成一致意见，可交公估公司专家处理，费用由本公司承担。

**（7）VIP提醒服务**

我公司建立的被保险车辆及驾驶人员的数据库（VIP数据库），及时提醒车辆及人员相关**年检、年审、续保**等工作。

**（8）上门理赔服务**

被保险车辆出险修复后，我公司可派专人到被保险单位服务理赔，办理索赔相关手续，送款上门。

**（9）汽车资料查询服务**

提供全球同步的进口汽车资料查询系统--Michel CDROM （享有知识产权的最新全球车辆结构、价格、配件综合资料库）。