**太平财产保险有限公司**

太平财产保险有限公司在客户服务上是一个紧密协作、高效快捷的有机整体，江苏分公司负责本项目的承保条件拟定、风险评估、重大理赔和内外协调等事宜。特别是重大赔款的支付或预付、均由江苏分公司直接负责。在本次项目的整个保险过程中， 我司都将在人力、专业技术、服务保障等方面给予充分的保证和支持。

为此，太平保险有限公司江苏分公司专门成立了保险服务工作领导小组：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **所在公司** | **姓名** | **职务** | **职称** | **工作职责** | **联系方式** |
| 太平财产保险  有限公司江苏分公司 | 朱长宏 | 总经理 |  | 江苏省全省领导协调 | 18951606099 |
| 太平财产保险  有限公司南京分公司 | 陈世安 | 总经理 |  | 南京市领导协调 | 13327803165 |
| 太平财产保险有限公司苏州  分公司 | 袁欣 | 总经理 |  | 苏州市领导协调 | 18915992999 |
| 太平财产保险  有限公司南通中心支公司 | 崔建中 | 总经理 |  | 南通市领导协调 | 13705287788 |
| 太平财产保险  有限公司常州中心支公司 | 俞拥军 | 总经理 |  | 常州市领导协调 | 13328190756 |
| 太平财产保险有限公司镇江  中心支公司 | 曹建军 | 总经理 |  | 镇江市领导协调 | 13906116676 |
| 太平财产保险  有限公司扬州中心支公司 | 李群 | 总经理 |  | 扬州市领导协调 | 18652783000 |
| 太平财产保险有限公司徐州中心支公司 | 储根节 | 总经理 |  | 徐州市领导协调 | 18915992992 |
| 太平财产保险有限公司无锡中心支公司 | 周振冬 | 总经理 |  | 无锡市领导协调 | 13961538288 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 太平财产保险  有限公司连云港中心支公司 | 高庆松 | 总经理 |  | 连云港市领导协调 | 15351680818 |
| 太平财产保险  有限公司泰州中心支公司 | 郑晓丽 | 总经理 |  | 泰州市领导协调 | 13505262366 |
| 太平财产保险有限公司淮安  中心支公司 | 纪安良 | 总经理 |  | 淮安市领导协调 | 13901403556 |
| 太平财产保险  有限公司盐城中心支公司 | 朱林 | 总经理 |  | 盐城市领导协调 | 13952085560 |
| 太平财产保险  有限公司宿迁中心支公司 | 吴体贵 | 总经理 |  | 宿迁市领导协调 | 18662735353 |

**一站式客户服务：太平财产保险有限公司针对本项目施行服务客户一站制，各项服务可由项目总协调人统一联系。设有 365 天无休日，24 小时接受咨询、报案、投诉， 第一时间反馈贵单位的各项需求，受理电话：95589。**

**（一）承保服务**

* 1. **成立保险承保服务小组**

为了向贵公司提供更快、更好的承保服务，太平保险有限公司在保险服务工作领导小组之下，还将成立保险项目承保服务工作小组，承保服务小组由各机构负责人直接领导。服务工作小组成员能保持通讯顺畅，保证随叫随到、主动上门办理相关投保、承保手续；**承诺在 1 小时内出立正式保险单、提供保险卡。**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **所在公司** | **姓名** | **职务** | **职称** | **工作职责** | **联系方式** |
| 太平财产保险有限公司南京分公司 | 郭 娴 | 运营负责人 |  | 南京市承保对接，第一联系人 | 18915992920 |
| 太平财产保险有限公司苏州分公司 | 金叶婷 | 运营负责人 |  | 苏州市承保对接，第一联系人 | 13962133020 |
| 太平财产保险有限公  司南通中心支公司 | 施春香 | 运营负责人 |  | 南通市承保对  接，第一联系人 | 18862986662 |
| 太平财产保险有限公  司常州中心支公司 | 韩 莹 | 运营负责人 |  | 常州市承保对  接，第一联系人 | 13775609785 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 太平财产保险有限公司镇江中心支公司 | 魏 磊 | 运营负责人 |  | 镇江市承保对接，第一联系人 | 18118985273 |
| 太平财产保险有限公  司扬州中心支公司 | 徐炳成 | 运营负责人 |  | 扬州市承保对  接，第一联系人 | 15895720008 |
| 太平财产保险有限公  司徐州中心支公司 | 顾 芳 | 承保负责人 |  | 徐州市承保对  接，第一联系人 | 15351680806 |
| 太平财产保险有限公  司无锡中心支公司 | 朱 硕 | 运营负责人 |  | 无锡市承保对  接，第一联系人 | 15152257740 |
| 太平财产保险有限公  司连云港中心支公司 | 倪廷猛 | 运营负责人 |  | 连云港市承保对  接，第一联系人 | 13056082168 |
| 太平财产保险有限公  司泰州中心支公司 | 仓海静 | 运营负责人 |  | 泰州市承保对  接，第一联系人 | 13814457598 |
| 太平财产保险有限公  司淮安中心支公司 | 汪秋鸣 | 运营负责人 |  | 淮安市承保对  接，第一联系人 | 18015168885 |
| 太平财产保险有限公  司盐城中心支公司 | 刘于楚 | 运营负责人 |  | 盐城市承保对  接，第一联系人 | 15366583000 |
| 太平财产保险有限公  司宿迁中心支公司 | 马军 | 运营负责人 |  | 宿迁市承保对  接，第一联系人 | 13625250655 |

承保服务工作小组职责为:

1. 负责贵公司保险服务工作的承保、核保、出单、信息反馈等工作。
2. 负责与贵公司就保险相关承保事宜的交流、协调、沟通工作，以保证承保渠道的高效畅通。
   1. **有专职的保险客户服务经理**

我司将为贵公司保险项目设立专职的保险客户服务经理，将为贵司提供 24 小时服务全程服务。保险客户服务经理职责为：

1. 保持与贵公司的日常联系，了解贵公司的需求并及时反馈我司。随时解答贵公司关于保险事宜中的问题，应对一切突发及紧急情况。
2. 负责整理贵公司提供的承保资料，定期反馈给贵公司，并协调下一步工作的开展。
3. 协助贵公司办理投保手续，收集投保资料，编制投保方案，完善投保手续。
4. 协助贵公司履行出险通知，协助完善索赔资料，流转相关单证，并及时将保险理赔数据向贵公司进行反馈和沟通。
   1. **投保服务**
5. 提供上门服务，协助贵公司填写投保资料、办理保险索赔等日常维护工作。
6. 及时出单

我公司在接到投保指示后在投保材料齐全后保证 **1 个小时内出立正式保单**。3）递送保单

在完成出单工作后，第一时间通过电话、短信或者电子邮箱方式通知贵公司保单信息，并根据双方约定方式，在规定时间内及时将保单正本和保费发票送达贵公司指定地点。

* 1. **保单信息批改**

在接到贵公司申请保单变更信息后，确保 1 个工作日内完成保单信息的变更工作，

如有退还保费，将在 3 个工作日内退还应退保费。如我司由于各种原因未能及时作出批改，我司对贵公司承担保险协议所规定的保险责任。

* 1. **参保车辆档案管理方案**

1. 我司建立专门的“车辆投保资料库”，根据保险单位车辆保险到期情况，做好承保准备，提前四十天与被保险单位联系，避免脱保和漏保现象的发生；
2. 我司指派承保专员上门设计保险方案，详解条款内容、免除责任，计算保费价格、并辅导投保单位填写投保单；
3. **我司承诺将根据集中采购机构的要求及时报送《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》，我司承诺承诺统计填报的承保情况数据资料准确、完整， 无隐瞒。**
4. **我司承诺对承保的党政机关、事业单位车辆建立专门的车险档案，实行专户管理，开展跟踪服务，并每月与被保险单位就承保、未决案件跟踪进行上门回访，及时反馈信息，认真听取被保险人的意见和建议，进一步改善服务工作；**
5. **我司承诺对于承保的被保险单位车辆，在录入业务系统时，均标注为“太平VIP 客户”，并备注特别代码，以便后期开展各项服务。**
6. **我司可实现机动车辆保险业务信息化处理省内各地联网。**
   1. **服务保障**
7. 为了提供更好的服务，加强服务质量，依据我司相关服务质量的标准，结合本投标项目的实际，制定本项目的服务管理制度。项目的领导小组负责本项目的服务质量管理工作。在质量管理小组的组织下，服务小组和投保单位共同参与，实施对公司服务质量的考核评价工作。本工作小组对服务质量的考核本着“细化标准、全面考核； 分别权重、突出重点；量化 指标、科学评价；明确等次、奖惩挂钩”的原则进行。力争“科学、合理、公正、客观”地对服务质量作出评价。
8. 本办法的考核对象是承保部出单人员、理赔部查勘人员、理赔部定损人员、理赔部单证受理人员。其考核范围是投保单位自提出投保申请时、自提出理赔报案申请时、自提出理赔申请时、自提出其他与本项业务有关联性服务需求时至完成投保单位服务需求止。
9. 服务质量考核工作以季度为考核时间点，具体形式是：在承保部门、理赔部门月度自查自报的基础上，结合工作组的季度检查情况，组织投保单位对服务质量开展抽查、问卷调查、客户投诉等多种形式而构成的完整的考核管理体系。每种形式所形成的量化结果再依据一定的权重形成季度考核结果，并兑现奖惩。
10. 本工作小组对本项目服务质量考核的形式有以下几种：a、自查考核：自查考核是采取内部自查与工作组抽查相结合的方式进行考核。内部自查是各部门内部质量管理员，依据部门内部人员上报的资料，对投保单位的各项服务工作进行检查考核。检查的内容主要是台账、相关单据凭证及信息系统数据。工作组抽查是根据部门自查报表，由工作组抽查实物、业务单式、系统数据、台帐等，并进行评分。每次自查考核均以满分 100 分作出评价，然后按一定的权重计入最终考核结果。 b、问卷调查：

问卷调查是在工作组的组织下，每季度向投保单位发放《服务满意度》调查问卷，由各投保单位进行服务质量打分的综合调查测评活动。按照一定的指标体系，对服务质量全面测评打分的形式来完成。其评分的统计结果以满分 100 分作出评价，再按一定的权重计入最终考核结果。c、客户投诉：客户投诉是公司向投保单位提供设立投诉电话，工作小组做好投保单位投诉受理及处理记录。投诉处理结果以满分 100 分作出评价，再按一定的权重计入最终考核结果。 d、电话回访：本小组每月要进行电话回访， 安排专人做好电话回访及记录工作。回访结果以满分 100 分作出评价，再按一定的权重计入最终考核结果。

1. 特设咨询投诉环节

提供电话、网络、信函、门店等多渠道受理咨询投诉。

咨询投诉受理电话： 江苏分公司投诉电话：025-52383968，全国投诉电话：95589 咨询投诉受理网址：[http://www.cntaiping.com](http://www.cntaiping.com/) 在页面最下方咨询在线客户或者

留言 ；咨询投诉处理：对于业务咨询，原则上由受理人员现场当即处理，确实无法处理的转相关部门予以处理；对于投诉件，常规案件 1 个工作日结案，疑难案件 3 个工作日结案。另外，我公司实行首问负责制，主要是指最先受理客户咨询、投诉的部门或人作为首问负责的部门和人，负责处理或督促相关部门解决客户提出的各类问题， 并跟踪至问题解决为止的制度。受理来电的以接到电话的第一个部门作为首问负责部门；客户来访的以客户服务部作为首问负责部门。对客户提出的咨询、投诉问题，无论是否属本部门范围的责任，首问负责部门或人都会主动热情的给予解答。接听人如遇到确实无法立即答复的问题，则会详细记录客户的联系办法和具体要求，并由接听人或直接经办人在半个工作日内给予答复。公司内部建立相应的奖惩办法，保障承保服务措施的落实。一旦接到被保险单位的投诉举报，反映业务人员服务态度、服务质量较差，公司立即展开调查，一经查实，扣发当月奖金，上门赔礼道歉，并作出书面检查；情节严重者，除扣发全年奖金外，取消当事人对省级机关、行政事业单位的服

务资格，并对当事人在全公司范围通报批评，进行相应行政处分，追究经办人所在部门主管责任。

**（二）理赔服务**

为了保障理赔服务的及时性，做好保险服务工作，太平保险有限公司专门建立了保险理赔服务小组，安排专人负责对该项目的理赔工作，理赔服务小组由各机构负责人直接领导。并与贵公司保持经常交流和紧密协作，以保证服务渠道的高效、畅通。具体成员如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **所在公司** | **姓名** | | **职务** | **职称** | **工作职责** | **联系方式** |
| 太平财产保险有限  公司南京分公司 | 王 | 波 | 理赔部负责人 |  | 南京市理赔对接 | 13815414671 |
| 太平财产保险有限  公司苏州分公司 | 黄 | 栋 | 理赔部负责人 |  | 苏州市理赔对接 | 13806138875 |
| 太平财产保险有限公司南通中心支公  司 | 戴鑫勇 | | 理赔部负责人 |  | 南通市理赔对接 | 15162888935 |
| 太平财产保险有限  公司常州中心支公司 | 周飞宇 | | 理赔部负责人 |  | 常州市理赔对接 | 13337888687 |
| 太平财产保险有限  公司镇江中心支公司 | 张 | 元 | 理赔部负责人 |  | 镇江市理赔对接 | 15952807217 |
| 太平财产保险有限公司扬州中心支公  司 | 谈福广 | | 理赔部负责人 |  | 扬州市理赔对接 | 15995120716 |
| 太平财产保险有限  公司徐州中心支公司 | 秦 | 远 | 理赔部负责人 |  | 徐州市理赔对接 | 15351680816 |
| 太平财产保险有限  公司无锡中心支公司 | 於烘尘 | | 理赔部负责人 |  | 无锡市理赔对接 | 18118883966 |
| 太平财产保险有限公司连云港中心支  公司 | 杨世玺 | | 理赔部负责人 |  | 连云港市理赔对接 | 18961335530 |
| 太平财产保险有限  公司泰州中心支公司 | 霍 | 彬 | 理赔部负责人 |  | 泰州市理赔对接 | 15996004777 |
| 太平财产保险有限  公司淮安中心支公司 | 张树磊 | | 理赔部负责人 |  | 淮安市理赔对接 | 15851729785 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 太平财产保险有限公司盐城中心支公司 | 冯宇靖 | 理赔部负责人 |  | 盐城市理赔对接 | 18066191777 |
| 太平财产保险有限公司宿迁中心支公  司 | 马军 | 理赔部负责人 |  | 宿迁市理赔对接 | 15951458189 |

**365\*24 小时全年无休报案电话：95589，保证随时有专人接听，受理索赔接报案； 同时贵单位在出险后可与理赔小组对接人员联系，由其指导理赔相关工作及注意事项。**

我司将在各家机构指定一台**专职定损查勘车**服务此项目。

* 1. **理赔时效**

（1）客户报案后，太平财险查勘人员将在 10 分钟内与客户联系，并约定事故处理方式及到达事故现场的时间。同时我司在接到贵单位的出险报案后，被保险车辆在本市内理赔人员于 1 小时内赶到报案现场、被保险车辆在江苏省内其他市县于 2 小时

内赶到报案现场；被保险车辆在省外发生保险事故后，客户能通过当地本系统保险机构提供异地代查勘、代理赔服务，快速处理、赔付结案；有专人指导被保险单位全程办理相关的索赔手续。

* 1. **指定修理厂**

被保险单位车辆出险受损后，我司严格执行被保险单位需求，出现车辆到政府采购定点修理厂进行修理，各设区市财政部门有另行规定的也将按规定执行。

* 1. **报损承诺**

在出险车辆进行定损、修理时，我司承诺对配件价格实行现场报价，并保证配件为原厂配件，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，我司承诺以当地市场价格为准或由保险公司在三个工作日内提供正厂配件。

* 1. **绿色通道方案**

构建快捷、简便的理赔绿色服务通道，“主动、迅速、准确、合理”地处理赔案，

确保客户的利益得到全面、充分的保障，满足客户服务需求。

具体措施有：简化索赔资料、专人理赔、小额案件处理、重大案件提前预付等。具体如下：

* + 1. 车险小额赔案“快易赔”服务。

服务内容：通过简化流程（查勘、定损、报价、核损四合一）；简化单证（索赔通知书、查勘单、定损单、赔款收据四合一）；实现“先领赔款，再修车”，从出险报案至赔款支付在 **2 天内完成**。服务条件：现场报案并查勘的纯车损案件；事故金额

3000 元以内，责任明确，证件影像件有效齐全；现场赔付意见达成一致并提供被保险人有限账户信息。

* + 1. **无人伤、万元以下、资料齐全：8 小时赔付**

**服务内容：柜台收到资料并认定齐全时开始计时至赔款支付在 8 个工作小时内。**服务条件：整案损失在万元以下、无人伤的案件。

我司承诺承诺对于重大事故或因特殊原因不能按期结案的，经车属单位申请，提供已确定损失金额以内的赔款预付，赔款预付方式可支付给被保险人或经被保险人允许的维修单位。

* + 1. 万元以上案件在损失确定后 3 日内定损完毕，并保证定损价格够修。

**对于重大事故或因特殊原因不能按期结案的，在保险责任相对确定的情况下，经车属单位申请，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。**

* + 1. 结案率承诺

**在责任明确、资料齐备的情况下全年结案率 100%。**

* + 1. 违约补偿承诺

保险人未按理赔服务承诺提供服务，由此引起被保险人索赔成本的增加，保险人负责赔偿。

* + 1. 理赔数据提供承诺

我司将定期向贵方通报结案情况、理赔数据等信息，以便贵单位及时掌握。定期组织召开保险联席会议，向被保险人通报保险理赔与服务情况，就有关问题进行沟通与协商，保持良好的合作关系。

* + 1. 灾害预警服务承诺

我们为此项目专门建立重大自然灾害预警提示机制。向登记联系号码发送灾害预警信息。

* + 1. 聘请公估人承诺

在处理事故中，如需聘请公估人介入，我司一般会事先向贵方通报聘请的原因及公估人情况，若贵方对我司提议的公估人有异议，也可由贵方在候选名单中进行选择或贵方提出具体名单，公估人的费用由我司承担。

* + 1. 设立客户理赔投诉电话 95589，建立客户投诉处理机制，对投诉案件及时登记备案对电话投诉，及时了解情况，作出详尽解释；对上门投诉，及时帮客户解决问题，尽快给客户答复；对所有投诉均立即回应，并于 2 个工作日内给予解决；对于处理不力的机构和人员严肃追究其责任。
    2. 上门收取理赔资料

服务内容：由当地公务车项目服务团队人员上门收取理赔资料。

* + 1. 法律服务直通车

服务内容：对于当地公务车辆使用过程中有关的法律咨询需求，包括《民法通则》、

《合同法》、《保险法》、《道路交通安全法》、道路交通事故处理程序规定、道路交通安全违法行为处理程序规定等内容，可以致电我司客户服务热线由在线法律专家进行专业解答。

* + 1. 人伤理赔特色服务

A、人伤小额赔案“太平安心”服务

服务内容：通过简化流程，无需提供医疗费用清单、检查报告、收入证明、误工损失证明、护理人员收入证明、护理时间证明等材料，按交警调解书或公司调解协议双方签字确认金额赔付。

服务条件：事故金额 5000 元以内(医疗费≦3000 元、非医疗费用≦2000 元)。B、住院无忧服务

服务内容：交强险垫付，我司现场查勘案件免交警垫支付通知书，我司医院查勘的免医院费用证明；商业险，对于超交强险垫付部门的高额医疗费用，已发生费用按医疗费核损规则核定；未发生费用按预计费用的 50%-80%核定，需提供就诊科室预估费用证明；伤者病情危重可达到 10 级以上（包括器质性伤残，确定影响功能伤残，预计

明显 10 级以上的功能性伤残）可支付伤残赔偿金至医院用于伤者救治明。C、人伤案件专人跟踪服务

服务内容：对客户和三者提供 7×24 小时专家电话咨询服务；理赔指引服务：提供从报案起全流程理赔程序、理赔资料及理赔处理等指导；医疗建议服务：提供住院、伤残评定等阶段的咨询和建议；法律咨询服务：提供事故处理、诉讼相关法律法规咨询和建议，需要被保险人授权可通过现场，医院，微信等触点协助客户完成转账授权， 免客户奔波。

* + 1. 理赔查询

提供多渠道理赔进度查询，其中电话、门店、微信查询。A.电话查询：拨打 95589。

1. 网络查询：登录 [http://www.cntaiping.com](http://www.cntaiping.com/) 首页--“客户服务”--“保单理赔服务”--“财险”--“理赔信息查询”。
2. 微信：查找添加公众号“E 享太平 V 服务”或下载“E 路太平”APP 通过有效保单号及证件号即可查询理赔服务进度。

**（三）宣传、培训和防灾防损服务**

1. 我司承诺配合集中采购机构于合同期限内统一对各级被保险人进行2 次以上培训，培训发生的所有费用由我司自行承担。
2. 我司承诺对投保单位每季度进行一次上门回访，制定培训内容、日程计划安排如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **培训内容** | **时间安排** | **地点** | **备注** |
| **1** | 安全驾驶专项培训 | 2021 年一季度 | 各地分公司/承保客户单位 | 具体时间可根据客户单位要求协商制定 |
| **2** | 承保处理流程知识培训 | 2021 年一季度 |
| **3** | 理赔处理流程知识培训 | 2021 年二季度 |
| **4** | 交通、保险等法规知识培训 | 2021 年二季度 |
| **5** | 车辆保养、车辆构造原理知  识培训 | 2021 年三季度 |
| **6** | 风险与保险知识培训 | 2021 年三季度 |
| **7** | 交通、保险等法规知识培训 | 2022 年四季度 |
| **8** | 车辆保养、车辆构造原理知  识培训 | 2022 年四季度 |
| **9** | 业务合作总结交流业务合  作总结交流会 | 2022 年四季度 |

1. 我司承诺可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。
2. 我司承诺合规使用防灾防损费用，费用控制在保费的比例范围不超过 2%。

**（四）业务管理**

* 1. 我司建立专门的“车辆投保资料库”，根据保险单位车辆保险到期情况，做好承保准备，提前四十天与被保险单位联系，避免脱保和漏保现象的发生；
  2. 我司指派承保专员上门设计保险方案，详解条款内容、免除责任，计算保费价格、并辅导投保单位填写投保单；
  3. **我司承诺将根据集中采购机构的要求及时报送《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》，我司承诺承诺统计填报的承保情况数据资料准确、完整，无隐瞒。**
  4. **我司承诺对承保的党政机关、事业单位车辆建立专门的车险档案，实行专户管理，开展跟踪服务，并每月与被保险单位就承保、未决案件跟踪进行上门回访， 及时反馈信息，认真听取被保险人的意见和建议，进一步改善服务工作；**
  5. **我司承诺对于承保的被保险单位车辆，在录入业务系统时，均标注为“太平 VIP 客户”，并备注特别代码，以便后期开展各项服务。**
  6. **我司可实现机动车辆保险业务信息化处理省内各地联网。**

**（五）防腐倡廉措施**

* 我司在此郑重承诺：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。
* 我司在此郑重承诺：坚决不以任何形式向被保险单位及其经办人提供回扣。

**(六）增值服务方案**

为更好服务于投保车辆，基于现行费率条件，我司提供如下增值服务项目：

1. **道路救援（拖车、搭电各 10 次）**
   1. 道路救援服务的范围：城市中心区 50 公里以内、施救车辆所能通行和到达的区域，不包括交通特殊管制地段（高架、高速、隧道等以交管部门规定为准）地域范围包括我国行政版图内救援公司覆盖的各省市（不含香港、澳门、台湾）；不论该地是否有我司的机构。
   2. 道路救援服务时间：全年 24 小时服务。c.道路救援服务的项目：

拖车服务：若投保车辆因故障丧失行驶能力，太平将为客户提供 50 公里以内的免费拖车服务。

搭电服务：若投保车辆因断电而丧失行驶能力,太平将为客户提供免费搭电服务。d.道路救援服务申请方式：

电话申请：拨打 95589。

微信申请：客户登陆个人微信账号后，添加公众账号“E 享太平 V 服务“即可通过微信完成道路救援的申请。

1. **代驾服务（1 次）**

为 9 座以下购买车损险的非营运车辆提供每车每年 1 次免费代驾服务；

1. **代为送检（1 次）**

由项目负责人统一安排我司工作人员协助投保单位代办车辆年审服务。

1. **车辆安全检测（1 次）**

为投保车辆免费提供 10 项安全检测。

1. **新车入户服务**

由项目负责人统一安排我司工作人员协助投保单位办理新车入户，并在第一时间为新车提供保险承保服务。

1. **法律服务直通车**

服务内容：投保车辆发生交通事故产生的诉讼案件，我公司推荐专业律师代表投保单位出庭并承担律师费。

客户对于车辆保险、家庭财产保险、人身意外伤害与健康保险有关的法律咨询需求，包括《民法通则》、《合同法》、《保险法》、《道路交通安全法》、道路交通事故处理程序规定、道路交通安全违法行为处理程序规定等内容，可以致电我司客户服务热线由在线法律专家进行专业解答。

1. **培训服务**

培训服务：如中标，我司将积极与被保险单位联系，结合被保险人单位的需要为被保险单位提供各类关于保险的培训讲座。内容包括：

※保险职能，保险的作用；

※保险单承保的责任范围和保障内容；

※索赔流程与理赔需求讲解，让被保险人了解、掌握出险后应采取的措施如：施救、出险通知、提供事故证明等；

※案例分析。

※交通法规、法律常识、研讨等。

**理赔特色服务单方事故损失 3000 元以内，免事故现场。**