**紫金财产保险股份有限公司**

紫金财产保险股份有限公司是一家由江苏省委、省政府直接领导的全国性财产保险公司。作为江苏人自己的保险公司，自成立以来公司以“管理风险，创造价值”为使命，秉承“责任、专业、创新”的理念，倡导“以客户为中心”的经营文化、“绩效优先”的执行文化和“人才优先”的用人文化，实现了高起点组建、远战略规划、全国性布局。为了更好地为全省党政机关、事业单位及团体组织公务用车提供优质、高效、全方位的风险保障服务，实现紫金保险“主动、迅速、准确、合理”的服务目标，我司针对本项目实行专业化的“客户经理负责制度”，做到从承保、核保、风险管理、理赔实现一站式24小时的贴心服务。同时，我司建立了专家队伍，配备了专门的风险管理人员，实行全流程地对被保险单位提供事前、事中和事后的全方位风险管理、风险咨询和风险培训等相关增值服务。

在此，我司特向江苏省政府采购中心和各被保险单位做出如下服务承诺：

**一、承保服务**

**（一****）制定承保工作计划**

为更好地为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项目提供优质、高效、全方位的风险保障服务，我司将严格遵守中华人民共合国保险法的规定及保险监管工作的管理流程，实现紫金保险“主动、迅速、准确、合理”的服务目标，针对本项目我司成立了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服务小组，确定总公司陈加明总裁为首的领导小组，江苏分公司以总经理助理郭锐为首的服务小组，同时明确全省各地市服务小组。服务小组成员均具备3年以上保险服务经验。我司最大程度确保服务小组成员的稳定性，一旦发生服务团队成员调整，在3个工作日内告知江苏省各级党政机关、事业单位及团体组织。同时我司保证接替人员的资质和能力不低于原有服务人员以及项目服务所需的资质和能力。

**针对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项目我司制订了专门的承保服务工作计划，并提出了具体的工作承诺。**

**1、明确工作步骤。**

紫金保险制定明确的承保工作步骤，如中标后，严格按照承保工作步骤开展承保工作。

**2、承保工作要求**

**（1）收集辖区所有政府单位保险到期情况**

各级单位主动梳理江苏省各级党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险情况，1月内反馈至江苏分公司，到期未反馈机构，通报批评。

**（2）主动拜访**

各级单位车险主要负责人亲自到江苏省各级党政机关、事业单位及团体组织主动拜访，了解保险需求，同时需将拜访情况反馈至江苏分公司。

**（3）按需制定承保方案**

我们根据江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务车风险管理实际和被保险单位不同需求，制定承保方案，同时，分析风险，设计合理的险种组合方案，以较低成本支出，获得较大保险保障，给出被保险人单位合理的保险方案建议。

**（4）严格遵照中国银行保险监督管理委员会批准执行的条款和费率提供服务和计收保险费用**

对保险期满一年的，按年费率执行；对保险期限不足一年业务，我司将按实际天数计算（收取）保费，避免被保险单位由于短期投保而支付较高短期保费；其他有特殊需求，我司将严格按照保险监管机构相关规定执行；我司确保为被保险人单位提供最优保险费用。

**（5）优先服务**

承保服务小组成员专项服务江苏省党政机关、事业单位及团体组织承保工作，保证随叫随到、主动上门办理投保、承保、续保手续，保证被保险单位优先服务获得包括但不限于承保服务、理赔服务、咨询服务等。针对续保客户车辆提前30天以上主动与客户沟通，保证客户车辆正常续保。我司提供的所有服务均为客户经理全程上门服务，被保险单位只需电话预约、我司即派客户经理上门提供咨询、设计、计算、出单、送单、批改、保单维护等系列承保服务。在保险合同有效期内，我司承诺在被保险单位资料齐全的情况下，30分钟内出具正式保险单、提供保险卡。

**（6）续保管理**

我司根据自己掌握的情况和被保险单位提交的情况或被保险单位的通知，主动上门服务，及时为被保险单位签订机动车辆保险单。对于续保车辆将于保险到期一个月前通知采购人及投保单位，并派专人办理有关手续。

**（7）定期组织培训**

我司承诺配合江苏省党政机关、事业单位及团体组织，在保险合同有效期内对相关行政事业单位公务车被保险单位进行6-8次培训，我司按承保比例计算并支付培训发生的所有费用。

在保险合同有效期内，除江苏省党政机关、事业单位及团体组织的统一培训外，在保险合同有效期内，至少6次对所有被保险单位进行保险及安全教育培训，培训发生的所有费用由我司支付。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **培训时间** | **主讲人** | **培训内容** |
| 2021年一季度 | 市、县机构  车险部负责人 | 车险综合改革介绍 |
| 2021年二季度 | 车险部负责 | 雨天行车安全注意事项，汽车涉水行驶安全操作规范 |
| 2021年三季度 | 市、县机构  车险部、理赔部 | 举办车辆保险知识、保险费计算方法、保险基本法律知识培训、车险热点问题及风险管理培训。 |
| 2021年四季度 | 总公司精算负责人 | 车险综合改革一周年数据回溯及影响 |
| 2022年一季度 | 市、县机构  车险部负责人 | 车险市场发展趋势、新产品形态介绍、新能源车承保介绍 |
| 2022年三季度 | 聘请当地的  交通安全专家 | 夏季行车安全知识，包括汽车自燃原因培训、如何预防汽车自燃、车辆自燃后如何处理 |

**（8）建立专门的车险档案，实行专户管理**

我司承诺在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签单后，将签单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资料按集规定格式汇总统计建立单独台账。

承诺对承保的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档案，实行专户管理，开展跟踪服务。内容包括：

一车一档。每辆承保车辆都建立业务档案，内容包括：A、车辆型号、使用年限、行车里程、维修保养记录等车辆概况；B、驾驶员个人资料、行车安全记录、驾驶证年检情况等基本信息；C、车辆历年承保及出险记录等内容。

**（9）如实告知义务**

我司严格履行如实告知义务，向被保险人公开保费计算、免赔率、责任比例、理赔计算及相关服务承诺。

**（10）我司承诺，如中标本项目，成交后决不分包或转包。**

**3、考核奖惩机制。**

**（1）分公司成立检查考核小组。**

组长：江苏分公司车险分管总郭锐

组员：财务部经理叶澄美、人力资源部经理、车险产品部经理王广利、车险渠道部经理刘洋。

**（2）制定考核方案，对承保服务差的机构，严肃问责。**

**（二）成立健全的专门服务小组**

为了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，切实兑现服务承诺，我司由总裁亲自负责，明确分工。在总、分公司层面专门设立了领导小组、承保服务小组和日常服务小组，明确了小组的成员及各自的职责，并制定了具体步骤，责任落实到岗到人，并专门配备了专职的汽车风控专家提供保险服务、理赔与风险评估工作。

**1、成立领导小组**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **所在公司** | **职务** | **职称** | **工作职责** | **联系方式** |
| 陈加明 | 总公司 | 总裁 | 高级经济师高级会计师注册会计师 | 项目总负责 | 18651866688 |
| 赵颖 | 总公司 | 副总裁 | 高级经济师 | 项目总决策 | 18051024866 |
| 吴龙 | 总公司 | 总裁助理 | 会计师 | 项目总协调 | 15952069699 |
| 江苏分公司 | 总经理 |
| 吉世旺 | 总公司 | 车险产品部总经理 | 经济师  首席核保人 | 承保总协调 | 15950570888 |
| 朱宗刚 | 总公司 | 车险产品部总经理助理 | 经济师  高级核保人 | 承保协调人 | 18112931528 |
| 朱明 | 总公司 | 车险渠道部总经理 | 经济师 | 项目推动人 | 18915500288 |
| 孟洪洋 | 总公司 | 车险渠道部副总经理 | 会计师 | 项目推动 | 17721535577 |
| 裴晓明 | 总公司 | 车意险理赔部总经理 | 公估师  首席核赔人 | 理赔总协调 | 13585202953 |
| 钱晓敏 | 总公司 | 客户关系管理部总经理 | 经济师 | 客户服务  总协调 | 18805161077 |
| 郭锐 | 江苏分公司 | 总经理助理 | 经济师  高级核赔人 | 项目推动 | 15996241077 |

**主要职责：**

（1）本领导小组为江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险服务的总决策；

（2）组织、领导江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险项目的承保、理赔和服务工作，负责协调和解决服务项目中有关事项，保证不断提高服务质量和服务水平；

（3）保证江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险项目服务各个环节高效运转；

（4）参加与被保险单位有关的保险协调会，虚心听取被保险单位的意见和建议；

（5）负责接受被保险单位的投诉，监督江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险项目的服务承诺兑现。

**2、成立承保服务小组**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **机构名称** | **工作职责** | **联系人** | **职务** | **联系方式** |
| **江苏分公司** | 总负责人 | 郭锐 | 车险分管领导 | 15996241077 |
| 业务管理 | 王广利 | 车险部经理 | 13951993121 |
| 承保协调 | 刘妍 | 业务管理岗 | 13739197518 |
| **南京分公司** | 总负责人 | 李莉 | 车险分管领导 | 13094950799 |
| 业务管理 | 李璐 | 车险部经理 | 13851769094 |
| 承保协调 | 李敏 | 业务管理岗 | 13451910011 |
| **常州中心支公司** | 总负责人 | 高伟宏 | 车险分管领导 | 13809077301 |
| 业务管理 | 杨天龙 | 车险部经理 | 13016872765 |
| 承保协调 | 邱洪英 | 业务管理岗 | 13616110666 |
| **徐州中心支公司** | 总负责人 | 范海玲 | 车险分管领导 | 13905205096 |
| 业务管理 | 姚海瑞 | 车险部经理 | 18020530189 |
| 承保协调 | 郑杰 | 业务管理岗 | 17512540936 |
| **南通中心支公司** | 总负责人 | 朱国兴 | 车险分管领导 | 13862838077 |
| 业务管理 | 毛路 | 车险部经理 | 15371986306 |
| 承保协调 | 倪程 | 业务管理岗 | 13921480797 |
| **泰州中心支公司** | 总负责人 | 黄文岗 | 车险分管领导 | 13705262201 |
| 业务管理 | 冯 春 | 车险部经理 | 15061068086 |
| 承保协调 | 秦 纪 | 业务管理岗 | 15896004149 |
| **镇江中心支公司** | 总负责人 | 韦冬良 | 车险分管领导 | 13506109909 |
| 业务管理 | 孔媛媛 | 车险部经理 | 15805283886 |
| 承保协调 | 王楚君 | 业务管理岗 | 18260631767 |
| **宿迁中心支公司** | 总负责人 | 赵燕艳 | 车险分管领导 | 15850960006 |
| 业务管理 | 李沭娴 | 车险部经理 | 13805240152 |
| 承保协调 | 李影 | 业务管理岗 | 18751070022 |
| **扬州中心支公司** | 总负责人 | 杨海峰 | 车险分管领导 | 13814345666 |
| 业务管理 | 韩佳佳 | 车险部经理 | 18505229968 |
| 承保协调 | 王浩 | 业务管理岗 | 15062797755 |
| **盐城中心支公司** | 总负责人 | 徐志峰 | 车险分管领导 | 13770019866 |
| 业务管理 | 张航 | 车险部经理 | 13851083618 |
| 承保协调 | 季冰 | 业务管理岗 | 18951559935 |
| **连云港中心支公司** | 总负责人 | 滕云 | 车险分管领导 | 18061390067 |
| 业务管理 | 王芳 | 车险部经理 | 18061390075 |
| 承保协调 | 吴晶晶 | 业务管理岗 | 15161374455 |
| **淮安中心支公司** | 总负责人 | 邹峥嵘 | 车险分管领导 | 15805235005 |
| 业务管理 | 张建 | 车险部经理 | 18915127018 |
| 承保协调 | 孙学锋 | 业务管理岗 | 15705230888 |
| **苏州分公司** | 总负责人 | 周武 | 车险分管领导 | 18652800097 |
| 业务管理 | 朱丹 | 车险部经理 | 13225119718 |
| 承保协调 | 钱珺 | 业务管理岗 | 13013774311 |
| **无锡分公司** | 总负责人 | 孙健 | 车险分管领导 | 13813866725 |
| 业务管理 | 许佳 | 车险部经理 | 13961753084 |
| 承保协调 | 韦卓雅 | 业务管理岗 | 13771155760 |

**主要职责：**

（1）遵循科学、高效、全面、优质的原则为被保险单位提供全过程、无缝隙、零距离的保险服务，做到从承保、核保、风险控制、报案、咨询、理赔以及日常事务实现365天24小时的全程跟踪服务；

（2）负责保险业务的日常联络，及时提供上门咨询、险种条款的讲解、设计承保方案、递送投保单、上门指导投保、协助办理投保、理赔手续、优先签发保险单、将投保车辆增加专用标识、专人送交保险单等服务，客户经理保证随叫随到，保证被保险单位获得优先服务的权利；

（3）提供各类业务政策的咨询、有关保险单证的查询；

（4）组织保险知识的讲座，保险条款、费率的推介、保险方案设计、续保提醒、承保档案管理等；

（5）检查监督保险车辆承保情况，发现问题及时纠正；

（6）安排定期的回访工作及征求意见表的发放、反馈。

**3、成立日常承保工作小组**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **地区** | **机构名称** | **工作职责** | **责任人** | **职务** | **联系方式** |
| **南京** | 南京分公司 | 业务管理 | 李璐 | 车险部经理 | 13851769094 |
| 南京分公司 | 承保协调 | 李敏 | 业务管理岗 | 13451910011 |
| 江宁支公司 | 承保协调 | 邵洁 | 车险负责人 | 15996201916 |
| 浦口支公司 | 承保协调 | 徐茂珍 | 车险负责人 | 17761728858 |
| 南京市  科技支公司 | 承保协调 | 王璞 | 车险负责人 | 18651865788 |
| 高淳支公司 | 承保协调 | 昝克亮 | 车险负责人 | 13770991166 |
| 溧水  营销服务部 | 承保协调 | 王平 | 车险负责人 | 13951959699 |
| 六合支公司 | 承保协调 | 黄浩鹏 | 车险负责人 | 13851995334 |
| **常州** | 常州  中心支公司 | 业务管理 | 杨天龙 | 车险部经理 | 13016872765 |
| 常州  中心支公司 | 承保协调 | 邱洪英 | 业务管理岗 | 13616110666 |
| 溧阳支公司 | 承保协调 | 张晖 | 车险负责人 | 13801491278 |
| 金坛支公司 | 承保协调 | 翟帅 | 车险负责人 | 13706147608 |
| 武进支公司 | 承保协调 | 丁浩君 | 车险负责人 | 13685243365 |
| 孟河  营销服务部 | 承保协调 | 俞月娥 | 车险负责人 | 18651996288 |
| **徐州** | 徐州  中心支公司 | 业务管理 | 姚海瑞 | 车险部经理 | 18020530189 |
| 徐州  中心支公司 | 承保协调 | 郑杰 | 业务管理岗 | 17512540936 |
| 贾汪支公司 | 承保协调 | 项培 | 车险负责人 | 15162261061 |
| 邳州支公司 | 承保协调 | 华小义 | 车险负责人 | 15152013894 |
| 丰县  营销服务部 | 承保协调 | 吴淑真 | 车险负责人 | 15252135190 |
| 沛县  营销服务部 | 承保协调 | 胡淑敏 | 车险负责人 | 15252103646 |
| 睢宁  营销服务部 | 承保协调 | 孙婷 | 车险负责人 | 15895247772 |
| **南通** | 南通中心支公司 | 业务管理 | 毛路 | 车险部经理 | 15371986306 |
| 南通  中心支公司 | 承保协调 | 倪程 | 业务管理岗 | 13921480797 |
| 如皋支公司 | 承保协调 | 王跃进 | 车险负责人 | 13706279606 |
| 启东支公司 | 承保协调 | 陆轶峰 | 车险负责人 | 18962829855 |
| 通州支公司 | 承保协调 | 胡文荣 | 车险负责人 | 15335066588 |
| 海门支公司 | 承保协调 | 马雪荣 | 车险负责人 | 13390995994 |
| 如东支公司 | 承保协调 | 陈军峰 | 车险负责人 | 15312603999 |
| 通州湾  营销服务部 | 承保协调 | 金琳琳 | 车险负责人 | 13301481766 |
| 海安支公司 | 承保协调 | 刘爱萍 | 车险负责人 | 13584709995 |
| **泰州** | 泰州  中心支公司 | 业务管理 | 冯 春 | 车险部经理 | 15061068086 |
| 泰州  中心支公司 | 承保协调 | 秦 纪 | 业务管理岗 | 15896004149 |
| 泰兴支公司 | 承保协调 | 丁银生 | 车险负责人 | 18606110698 |
| 靖江支公司 | 承保协调 | 陆海飙 | 车险负责人 | 13615199855 |
| 姜堰支公司 | 承保协调 | 周 阳 | 车险负责人 | 18068919199 |
| 兴化支公司 | 承保协调 | 俞永澄 | 车险负责人 | 13815911226 |
| 高港支公司 | 承保协调 | 张 琴 | 车险负责人 | 13641582086 |
| **镇江** | 镇江  中心支公司 | 业务管理 | 孔媛媛 | 车险部经理 | 15805283886 |
| 镇江  中心支公司 | 承保协调 | 王楚君 | 业务管理岗 | 18260631767 |
| 丹阳支公司 | 承保协调 | 眭辉军 | 车险负责人 | 13806102290 |
| 扬中支公司 | 承保协调 | 丁义洲 | 车险负责人 | 18912119666 |
| 句容支公司 | 承保协调 | 金旻 | 车险负责人 | 13775529898 |
| 丹徒  营销服务部 | 承保协调 | 常骏 | 车险负责人 | 13952943199 |
| **宿迁** | 宿迁  中心支公司 | 业务管理 | 李沭娴 | 车险部经理 | 13805240152 |
| 宿迁  中心支公司 | 承保协调 | 李影 | 业务管理岗 | 18751070022 |
| 泗洪支公司 | 承保协调 | 陈飞飞 | 车险负责人 | 13805244535 |
| 泗阳支公司 | 承保协调 | 陈胜同 | 车险负责人 | 13951375278 |
| 沭阳支公司 | 承保协调 | 宋晓霞 | 车险负责人 | 18905240095 |
| 宿豫支公司 | 承保协调 | 张磊 | 车险负责人 | 15950606669 |
| 宿城支公司 | 承保协调 | 韩山 | 车险负责人 | 13382921122 |
| **扬州** | 扬州  中心支公司 | 业务管理 | 韩佳佳 | 车险部经理 | 18505229968 |
| 扬州  中心支公司 | 承保协调 | 王浩 | 业务管理岗 | 15062797755 |
| 江都支公司 | 承保协调 | 王文颖 | 车险负责人 | 15605270636 |
| 仪征支公司 | 承保协调 | 姚堂磊 | 车险负责人 | 13373696868 |
| 高邮支公司 | 承保协调 | 刘一鸣 | 车险负责人 | 18651055701 |
| 邗江支公司 | 承保协调 | 柯婧 | 车险负责人 | 13511737100 |
| 广陵  营销服务部 | 承保协调 | 刘强东 | 车险负责人 | 13615256662 |
| 宝应  营销服务部 | 承保协调 | 荀为民 | 车险负责人 | 13338134988 |
| **盐城** | 盐城  中心支公司 | 业务管理 | 张航 | 车险部经理 | 13851083618 |
| 盐城  中心支公司 | 承保协调 | 季冰 | 业务管理岗 | 18951559935 |
| 东台支公司 | 承保协调 | 陈平 | 车险负责人 | 18005110787 |
| 大丰支公司 | 承保协调 | 顾华 | 车险负责人 | 13851002136 |
| 建湖支公司 | 承保协调 | 符兴龙 | 车险负责人 | 18012530018 |
| 滨海支公司 | 承保协调 | 褚琳琳 | 车险负责人 | 13626204058 |
| 响水支公司 | 承保协调 | 辛欣 | 车险负责人 | 15851100029 |
| 阜宁支公司 | 承保协调 | 王文豪 | 车险负责人 | 15121172478 |
| 射阳支公司 | 承保协调 | 胡文俊 | 车险负责人 | 13401767000 |
| 盐城市  科技支公司 | 承保协调 | 程丹枫 | 车险负责人 | 18914676226 |
| 东罾  营销服务部 | 承保协调 | 张生洋 | 车险负责人 | 13861409666 |
| **连云港** | 连云港  中心支公司 | 业务管理 | 王芳 | 车险部经理 | 18061390075 |
| 连云港  中心支公司 | 承保协调 | 吴晶晶 | 业务管理岗 | 15161374455 |
| 东海  营销服务部 | 承保协调 | 葛勇 | 车险负责人 | 18905136321 |
| 灌南  营销服务部 | 承保协调 | 孟春明 | 车险负责人 | 15189007052 |
| 赣榆支公司 | 承保协调 | 石东明 | 车险负责人 | 13912177007 |
| 灌云  营销服务部 | 承保协调 | 方欢欢 | 车险负责人 | 15380286111 |
| **淮安** | 淮安  中心支公司 | 业务管理 | 张建 | 车险部经理 | 18915127018 |
| 淮安  中心支公司 | 承保协调 | 孙学锋 | 业务管理岗 | 15705230888 |
| 淮阴支公司 | 承保协调 | 王菲菲 | 车险负责人 | 13236262008 |
| 涟水支公司 | 承保协调 | 王瑞 | 车险负责人 | 18014160383 |
| 盱眙支公司 | 承保协调 | 顾新苗 | 车险负责人 | 13905234437 |
| 淮安支公司 | 承保协调 | 董丽华 | 车险负责人 | 13912068999 |
| 金湖支公司 | 承保协调 | 高菲 | 车险负责人 | 15295665807 |
| 洪泽  营销服务部 | 承保协调 | 李健 | 车险负责人 | 13915151069 |
| **苏州** | 苏州分公司 | 业务管理 | 朱丹 | 车险部经理 | 13225119718 |
| 苏州分公司 | 承保协调 | 钱珺 | 业务管理岗 | 13013774311 |
| 张家港  支公司 | 承保协调 | 吴德 | 车险负责人 | 13862209803 |
| 常熟支公司 | 承保协调 | 徐红 | 车险负责人 | 13862313111 |
| 昆山支公司 | 承保协调 | 史杰 | 车险负责人 | 13382155883 |
| 太仓支公司 | 承保协调 | 陈蓉蓉 | 车险负责人 | 18606221712 |
| 吴江支公司 | 承保协调 | 陶晔 | 车险负责人 | 18662292006 |
| 新区支公司 | 承保协调 | 严俊 | 车险负责人 | 13092655895 |
| 吴中支公司 | 承保协调 | 黄美娟 | 车险负责人 | 18962128966 |
| 苏州市  园区支公司 | 承保协调 | 王平刚 | 车险负责人 | 15050476505 |
| **无锡** | 无锡分公司 | 业务管理 | 许佳 | 车险部经理 | 13961753084 |
| 无锡分公司 | 承保协调 | 韦卓雅 | 业务管理岗 | 13771155760 |
| 江阴支公司 | 承保协调 | 丁瑞峰 | 车险负责人 | 13961860666 |
| 宜兴支公司 | 承保协调 | 谢云飞 | 车险负责人 | 13701537280 |
| 锡山支公司 | 承保协调 | 王永良 | 车险负责人 | 18961884920 |
| 北塘  营销服务部 | 承保协调 | 钱雷 | 车险负责人 | 13961730011 |
| 梁溪支公司 | 承保协调 | 丁瑞峰 | 车险负责人 | 13961860666 |

若以上车险负责人发生变动，我司在3个工作日内告知集中采购机构及被保险单位，调整后的人员信息。

**主要职责：**

（1）负责保险业务的日常联络，保证随叫随到；

（2）主动上门办理投保、承保、批改手续；

（3）定期与客户进行回访，并反馈相关部门；

（4）提供客户咨询服务；

（5）上门收取理赔材料，协助完成索赔手续。

**（三）承保服务保障措施。**

我司承诺在合同有效期内及保单有效期内，每月对被保险单位进行实地回访、书面回访或电话回访，做好回访记录，并定期向被保险单位发放《被保险单位满意度调查表》，及时征求被保险单位意见，与被保险单位就保险服务中反映出的承保或理赔问题进行总结，并给出解决方案。

**1、专门建立定期回访制度**

**制定针对江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险项目专门回访制度**

第一条 为规范 “江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险项目”回访流程和话术，了解掌握客户满意度，收集客户的意见和建议，逐步建立完善的服务质量回访检查机制，不断提高客户服务水平，特制定本暂行规程。

第二条 根据目前业务需要，本规程回访内容包括，服务满意度回访、结案回访、非事故道路救援回访、新承保客户单位。

第三条 回访过程中，在保证回访内容完整真实的情况下，坐席应根据回访内容准确引导客户，把握通话时长不超过3分钟； 遇到无法处理的情况，应及时报回访组长处理；回访组长也无法处理的应报部门相关负责人处理。

第四条 对于回访过程中新承保客户单位所提出的问题，回访坐席可参照接报案或咨询话术进行回答；对于超出接报案或咨询范畴的问题， 回访坐席不能随意回答，应记录下问题转相关机构或部门人员解答。

第五条 回访时客户表示不方便接受回访的，坐席应与客户沟通确定再次回访时间；对于当日回访不成功的客户，在备注中说明，不再进行回访。

第六条 服务满意度回访

① 服务满意度回访目的：通过对车险现场查勘案件报案人进行回访，检查各机构查勘工作时效，记录查勘服务客户满意度，对不满意的需记录客户不满意原因。

② 回访案件登记：呼入组坐席接到客户报案并调度查勘后，回访系统根据事先设定好的提数规则，将数据自动流转到回访系统。

③ 服务满意度回访操作：回访坐席根据系统内的回访清单，在案件流入系统后即可拨打联系电话，按照系统内的回访话术进行回访，根据客户描述填写在系统内，如果客户拒绝接受回访的，不再进行回访。

第七条 结案回访

① 结案回访目的：通过对已正常结案（不含注销和拒赔）的车险案件客户进行回访，统计各机构车险理赔服务客户满意度，收集客户对公司理赔服务的意见和建议。

② 结案回访准备：由回访组长每天在系统中根据系统内的案件清单数量，合理分派给回访坐席；回访坐席应根据所分派到的回访案件，将回访信息登记到系统内。

③ 结案回访操作：坐席根据系统中待回访案件信息拨打联系电话，按照结案回访话术对客户进行回访，并根据客户的实际描述填写到系统内。

第八条 非事故道路救援回访

① 非事故道路救援回访目的：通过对客户来电申请的非事故道救援服务进行回访，了解客户对救援服务的满意度，收集客户对我司救援服务的意见和建议。

② 非事故道路救援回访准备：由回访组长每天在系统中根据系统内的案件清单数量，合理分派给回访坐席；回访坐席应根据所分派到的回访案件，将回访信息登记到系统内。

③ 非事故道路救援回访操作：坐席根据系统中待回访案件信息拨打联系电话，按照非事故道路救援回访话术对客户进行回访，并根据客户的实际描述填写到系统内。

第 九 条 新承保客户单位回访

① 新承保客户单位回访目的：通过对已经在我司购买的车险保单进行回访，确认客户是否收到保单，了解客户的满意度。

② 新承保客户单位回访准备：回访系统根据提前设定好的提数规则，定期将回访数据自动流转到回访系统内，回访组长根据系统内的清单，合理分配给回访坐席。所有传统新契约回访需在系统流入后一个月内完成回访。

③ 新承保客户单位回访操作：回访坐席需按照事先制定的回访流程及系统内的标准话术开展回访，根据客户的答复在系统内做好信息的登记。

**2、设立《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项目客户满意度调查表》**

**3、完善服务保障措施**

为保证兑现本次招标服务承诺，我司服务领导小组会通过对江苏省政府采购中心和被保险单位进行访谈，对服务时效、服务态度、服务质量进行监督，并建立客户投诉处理机制，对投诉案件及时登记备案。如我司服务人员被江苏省政府采购中心和所承保的被保险单位投诉，查证属实的，视情节轻重给予当事人处理并向江苏省政府采购中心和被保险单位通报处理结果：

①如不能在约定时间内出具、送达保险单或未及时提供查勘理赔服务、上门服务，违反规定或被客户投拆一次，一经查实，进行通报批评并扣发当月10%工资。

②对被客户投拆或违反规定二次的，公司将对其作从待岗培训直至下岗处理。

③对被客户投拆或违反规定三次的，公司将对其作解除劳动合同关系处理。

**4、出单时效**

我司承若设置专门出单人员，保证随时为客户提供出单服务，在被保险单位资料齐全的情况下，**0.5小时内出具正式保险单、提供保险卡**。同时，针对续保客户车辆提前30天以上主动与客户沟通，保证客户车辆正常续保。我司提供的所有服务均为客户经理全程上门服务，被保险单位只需电话预约、我司即派客户经理上门提供咨询、设计、计算、出单、送单、批改、保单维护等系列承保服务。

**5、24小时热线客户咨询服务**

1. 开通专线服务电话：95312，随时接听、受理被保险人单位咨询服务、投诉举报、理赔报案等服务，提供365天24小时全天候接听服务，可全年365天随时接受被保险单位的投保、理赔以及投诉等咨询服务，在系统中形成受理记录，以邮件形式发送指定对接人邮箱并敦促处理；

（2）被保险单位也可直接向我司服务小组成员咨询、投诉等相关工作，我司要求小组服务人员365天24小时待机。

（3）被保险单位拨打热线电话后，我司电脑系统可根据保单号自动提示为VIP被保险单位，服务人员将按VIP客户服务标准处理相关咨询服务工作；

**（四）承诺当保险监管部门或行业协会相关政策有调整时，按新规定执行，但保证以最优条件承保本项目范围内的车辆并提供相关衔接方案和具体措施.**

1、及时通报。当行业发生重大变革或监管部门或行业协会相关政策有重大调整时，各级车险负责人第一时间通知政府采购中心及各级政府单位，确保政府单位第一时间获得改革或政策信息。

2、培训沟通。当行业发生重大变革或监管部门或行业协会相关政策有重大调整时，各级车险负责人在获得完整的改革信息或政策信息后，第一时间赴政府采购中心和被保险人单位详细解读改革变化或政策变化。

3、承保条件。当行业发生重大变革或监管部门或行业协会相关政策有重大调整时，各级机构承诺按监管允许的最优方案承保各级政府车辆。

4、问责机制。当行业发生重大变革或监管部门或行业协会相关政策有重大调整时，若政府采购中心或被保险人人单位未获得相关信息或未获得最优方案，将追究各级车险负责人责任。

**二、理赔服务**

在总结前期的合作经验基础上，我司建立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服务定点采购项目理赔服务绿色通道，制定了详细的索赔程序和理赔服务承诺，并利用公司总部在南京的优势，通过总分联动、快速响应等机制，切实保证各种理赔案件处理时效及各项理赔服务的实施到位，主动迅速地为被保险单位提供优质的理赔服务，实现被保险单位对服务的高度满意。

针对江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险服务定点采购项目我司制定了专项理赔服务方案，包括：服务小组及受理报案索赔方案；理赔人员和车辆以及配套理赔方案；快速到达出险现场、异地“双代服务”、指导索赔服务方案；本项目出险车辆定损维修的配件管理方案；机动车辆简易赔案现场赔付处理办法；重大案件预赔、主动赔付方案，并对出险车辆定点维修、重大案件预赔出具书面承诺。具体如下：

**（一）理赔服务专门小组及24小时受理报案索赔方案**

1、针对本项目，我司成立专门的理赔服务小组，由各级机构理赔分管总经理负责，服务全省13个地市、县级所有党政机关、事业单位及团体组织的机动车辆，发生赔案后首问负责，由案件发生地点对应机构服务小组成员中的理赔主管负责跟踪到底。小组成员详见下表：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 地区 | 机构名称 | 工作职责 | 责任人 | 职务 | 职称 | 联系方式 |
| 江苏 | 总公司 | 总公司  理赔总协调 | 裴晓明 | 车意险理赔部  总经理 | 公估师  首席核赔人 | 13585202953 |
| 总公司 | 理赔总协调 | 刘宝驹 | 车意险理赔部  总经理助理 | 高级核赔人 | 18602508518 |
| 总公司 | 车物总协调 | 凃决定 | 车意险理赔部  车物主管 | 高级核赔人 | 13776524530 |
| 总公司 | 人伤总协调 | 朱真芝 | 车意险理赔部  人伤主管 | 高级核赔人 | 17721500083 |
| 总公司 | 理赔总协调 | 刘晓霞 | 车意险理赔部  核赔主管 | 高级核赔人 | 15951610853 |
| 分公司 | 分公司  理赔总协调 | 郭 锐 | 分公司  总经理助理 | 经济师  高级核赔人 | 15996241077 |
| 分公司 | 理赔总协调 | 张 荦 | 理赔部总经理 | 公估师  高级核赔人 | 15150698988 |
| 分公司 | 人伤协调 | 施永锋 | 人伤主管 | 中级核赔人 | 18118827677 |
| 分公司 | 车物协调 | 吴 峰 | 车物主管 | 中级核赔人 | 13915965810 |
| 分公司 | 理赔协调 | 张 敬 | 理赔主管 | 中级核赔人 | 15905178800 |
| 南京 | 南京  分公司 | 理赔总协调 | 李 莉 | 副总经理 | 经济师 | 13094950799 |
| 南京  分公司 | 理赔协调 | 殷书良 | 理赔经理 | 公估师  中级核赔人 | 13305173789 |
| 南京  分公司 | 人伤协调 | 史亚平 | 人伤主管 | 初级核赔人 | 17715690085 |
| 南京  分公司 | 车物协调 | 邓明山 | 车物主管 | 初级核赔人 | 18005189458 |
| 南京  分公司 | 理赔协调 | 胥月芳 | 理赔主管 | 初级核赔人 | 15951899048 |
| 南京  分公司 | 理赔支持 | 吴小慧 | 内勤主管 | 初级核赔人 | 13512534064 |
| 南京市  市区 | 查勘协调 | 周 武 | 大案管理 | 初级核赔人 | 18651886795 |
| 江宁  支公司 | 理赔协调 | 庞小军 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13705192950 |
| 浦口  支公司 | 理赔协调 | 刘 明 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13327725858 |
| 科技  支公司 | 理赔协调 | 张 念 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13016969717 |
| 高淳支公司 | 理赔协调 | 吴琳红 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13851861662 |
| 溧水  支公司 | 理赔协调 | 王 平 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13951959699 |
| 江北新区中心支公司 | 理赔协调 | 朱 鹏 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 17712852789 |
| 六合  支公司 | 理赔协调 | 黄浩鹏 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13851995334 |
| 常州 | 常州中心支公司 | 理赔总协调 | 高伟宏 | 副总经理 | 经济师 | 13809077301 |
| 常州中心支公司 | 理赔协调 | 夏志峰 | 理赔经理 | 公估师  中级核赔人 | 18806125018 |
| 常州中心支公司 | 人伤协调 | 朱震华 | 人伤主管 | 初级核赔人 | 13776870028 |
| 常州中心支公司 | 车物协调 | 朱 良 | 车物主管 | 初级核赔人 | 13382821210 |
| 常州中心支公司 | 理赔协调 | 严 真 | 理赔主管 | 初级核赔人 | 15961887650 |
| 常州中心支公司 | 理赔支持 | 韩 蕾 | 内勤主管 | 初级核赔人 | 18136696261 |
| 溧阳  支公司 | 理赔协调 | 张 晖 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13801491278 |
| 金坛  支公司 | 理赔协调 | 翟 帅 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13706147608 |
| 武进  支公司 | 理赔协调 | 丁浩君 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13685243365 |
| 孟河营销服务部 | 理赔协调 | 俞月娥 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 18651996288 |
| 徐州 | 徐州中心支公司 | 理赔总协调 | 范海玲 | 总经理 | 经济师 | 13905205096 |
| 徐州中心支公司 | 理赔协调 | 吴 影 | 理赔经理 | 公估师  中级核赔人 | 18652298129 |
| 徐州中心支公司 | 人伤协调 | 徐先锋 | 人伤主管 | 初级核赔人 | 13905216855 |
| 徐州中心支公司 | 车物协调 | 陈 言 | 车物主管 | 初级核赔人 | 18652298125 |
| 徐州中心支公司 | 理赔协调 | 张新新 | 理赔主管 | 初级核赔人 | 18652279068 |
| 徐州中心支公司 | 理赔支持 | 赵梦琦 | 内勤主管 | 初级核赔人 | 15150007211 |
| 贾汪  支公司 | 理赔协调 | 朱 涛 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13382656935 |
| 邳州  支公司 | 理赔协调 | 董 露 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 15396825600 |
| 丰县营销服务部 | 理赔协调 | 李 杰 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 18112001108 |
| 沛县营销服务部 | 理赔协调 | 周 鸣 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 18752155180 |
| 睢宁营销服务部 | 理赔协调 | 唐 贺 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 18762257377 |
| 科技  支公司 | 理赔协调 | 朱 鹏 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 18105205207 |
| 南通 | 南通中心支公司 | 理赔总协调 | 朱国兴 | 总经理 | 经济师 | 13862838077 |
| 南通中心支公司 | 理赔协调 | 吴玉晨 | 理赔经理 | 公估师  中级核赔人 | 18651886731 |
| 南通中心支公司 | 人伤协调 | 陈李华 | 人伤主管 | 初级核赔人 | 13814707795 |
| 南通中心支公司 | 车物协调 | 金佳洪 | 车物主管 | 初级核赔人 | 17778758001 |
| 南通中心支公司 | 理赔支持 | 宋丽丽 | 理赔主管 | 初级核赔人 | 13801468003 |
| 南通中心支公司 | 理赔协调 | 崔洪淋 | 内勤主管 | 初级核赔人 | 13912209676 |
| 如皋  支公司 | 理赔协调 | 王跃进 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13706279606 |
| 启东  支公司 | 理赔协调 | 陆轶峰 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 18962829855 |
| 通州  支公司 | 理赔协调 | 胡文荣 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 15190998668 |
| 海门  支公司 | 理赔协调 | 马雪荣 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13390995994 |
| 如东  支公司 | 理赔协调 | 陈军峰 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 15312603999 |
| 通州湾营销服务部 | 理赔协调 | 金琳琳 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13301481766 |
| 海安  支公司 | 理赔协调 | 刘爱萍 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13584709995 |
| 泰州 | 泰州中心支公司 | 理赔总协调 | 黄文岗 | 副总经理 | 经济师 | 13705262201 |
| 泰州中心支公司 | 理赔协调 | 赵 宇 | 理赔经理 | 公估师  中级核赔人 | 18796411882 |
| 泰州中心支公司 | 人伤协调 | 包圣前 | 人伤主管 | 初级核赔人 | 15205260763 |
| 泰州中心支公司 | 车物协调 | 李经纬 | 车物主管 | 初级核赔人 | 17318846006 |
| 泰州中心支公司 | 理赔协调 | 郑 霞 | 理赔主管 | 初级核赔人 | 18852652387 |
| 泰州中心支公司 | 理赔支持 | 储 玮 | 内勤主管 | 初级核赔人 | 13852615998 |
| 泰兴  支公司 | 理赔协调 | 丁银生 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 18606110698 |
| 靖江  支公司 | 理赔协调 | 陆海彪 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13615199855 |
| 姜堰  支公司 | 理赔协调 | 周 阳 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 18068919199 |
| 兴化  支公司 | 理赔协调 | 俞永澄 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13815911226 |
| 高港  支公司 | 理赔协调 | 张 琴 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13641582086 |
| 镇江 | 镇江中心支公司 | 理赔总协调 | 韦冬良 | 副总经理 | 经济师 | 13506109909 |
| 镇江中心支公司 | 理赔协调 | 吴雨兵 | 理赔经理 | 公估师  中级核赔人 | 13775329353 |
| 镇江中心支公司 | 人伤协调 | 张 华 | 人伤主管 | 初级核赔人 | 18261969595 |
| 镇江中心支公司 | 车物协调 | 叶佳辉 | 车物主管 | 初级核赔人 | 13222609555 |
| 镇江中心支公司 | 理赔支持 | 蒋明娟 | 内勤主管 | 初级核赔人 | 13016803533 |
| 丹阳  支公司 | 理赔协调 | 眭辉军 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13806102290 |
| 扬中  支公司 | 理赔协调 | 丁义洲 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 18912119666 |
| 句容  支公司 | 理赔协调 | 金 旻 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13775529898 |
| 丹徒营销服务部 | 理赔协调 | 常 骏 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13952943199 |
| 宿迁 | 宿迁中心支公司 | 理赔总协调 | 王 锴 | 副总经理 | 经济师 | 15996772999 |
| 宿迁中心支公司 | 理赔协调 | 吕 超 | 理赔经理 | 公估师  中级核赔人 | 15751597581 |
| 宿迁中心支公司 | 人伤协调 | 郭建光 | 人伤主管 | 初级核赔人 | 15252889696 |
| 宿迁中心支公司 | 车物协调 | 宋 浩 | 车物主管 | 初级核赔人 | 18888194317 |
| 宿迁中心支公司 | 理赔协调 | 程铁兵 | 理赔主管 | 初级核赔人 | 13815717570 |
| 宿迁中心支公司 | 理赔支持 | 吴金英 | 内勤主管 | 初级核赔人 | 13625253296 |
| 泗洪  支公司 | 理赔协调 | 陈飞飞 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13805244535 |
| 泗阳  支公司 | 理赔协调 | 陈胜同 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13951375278 |
| 沭阳  支公司 | 理赔协调 | 宋晓霞 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 18905240095 |
| 宿豫  支公司 | 理赔协调 | 张 磊 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 15951246669 |
| 宿城  支公司 | 理赔协调 | 韩 山 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13382921122 |
| 扬州 | 扬州中心支公司 | 理赔总协调 | 杨海峰 | 副总经理 | 经济师 | 13814345666 |
| 扬州中心支公司 | 理赔协调 | 朱志明 | 理赔经理 | 公估师  中级核赔人 | 13004391616 |
| 扬州中心支公司 | 人伤协调 | 杨 晶 | 人伤主管 | 初级核赔人 | 18652580336 |
| 扬州中心支公司 | 车物协调 | 姜 斌 | 车物主管 | 初级核赔人 | 18952799238 |
| 扬州中心支公司 | 理赔协调 | 顾玉国 | 理赔主管 | 初级核赔人 | 18505229910 |
| 扬州中心支公司 | 理赔支持 | 杨瑞蕾 | 内勤主管 | 初级核赔人 | 18505223780 |
| 江都  支公司 | 理赔协调 | 王文颖 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 15605270636 |
| 仪征  支公司 | 理赔协调 | 姚堂磊 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13373696868 |
| 高邮  支公司 | 理赔协调 | 刘一鸣 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 18651055701 |
| 邗江  支公司 | 理赔协调 | 柯 婧 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13511737100 |
| 广陵营销服务部 | 理赔协调 | 刘强东 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13615256662 |
| 宝应营销服务部 | 理赔协调 | 荀为民 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13056375333 |
| 盐城 | 盐城中心支公司 | 理赔总协调 | 徐志峰 | 副总经理 | 经济师 | 13770019866 |
| 盐城中心支公司 | 理赔协调 | 常 春 | 理赔经理 | 公估师  中级核赔人 | 17305101558 |
| 盐城中心支公司 | 人伤协调 | 季通达 | 人伤主管 | 初级核赔人 | 19952928329 |
| 盐城中心支公司 | 车物协调 | 张 磊 | 车物主管 | 初级核赔人 | 18066183666 |
| 盐城中心支公司 | 理赔支持 | 梁佳佳 | 理赔主管 | 初级核赔人 | 19952928311 |
| 盐城中心支公司 | 理赔协调 | 柏宇青 | 内勤主管 | 初级核赔人 | 19952928327 |
| 东台  支公司 | 理赔协调 | 陈 平 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13705110787 |
| 大丰  支公司 | 理赔协调 | 顾 华 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 15305113802 |
| 建湖  支公司 | 理赔协调 | 符兴龙 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 18012530018 |
| 滨海  支公司 | 理赔协调 | 褚琳琳 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13626204058 |
| 响水  支公司 | 理赔协调 | 高宝山 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 19952928318 |
| 阜宁  支公司 | 理赔协调 | 王文豪 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 15121172478 |
| 射阳  支公司 | 理赔协调 | 胡文俊 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13401767000 |
| 盐城市科技支公司 | 理赔协调 | 程丹枫 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 18914676226 |
| 东罾营销服务部 | 理赔协调 | 徐东山 | 查勘定损员 | 初级核赔人 | 19952928316 |
| 连云港 | 连云港中心支公司 | 理赔总协调 | 骆公旺 | 总经理 | 经济师 | 13905120388 |
| 连云港中心支公司 | 理赔协调 | 赵东升 | 理赔经理 | 公估师  中级核赔人 | 13625250803 |
| 连云港中心支公司 | 人伤协调 | 赵士超 | 人伤主管 | 初级核赔人 | 13236323222 |
| 连云港中心支公司 | 车物协调 | 朱虹玮 | 车物主管 | 初级核赔人 | 18061390019 |
| 连云港中心支公司 | 理赔支持 | 蒋鑫磊 | 理赔主管 | 初级核赔人 | 18262799965 |
| 连云港中心支公司 | 理赔支持 | 胡园园 | 内勤主管 | 初级核赔人 | 13675205150 |
| 东海营销服务部 | 理赔协调 | 葛 勇 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 18136560751 |
| 灌南营销服务部 | 理赔协调 | 孟春明 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 15189007052 |
| 赣榆  支公司 | 理赔协调 | 石东明 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 1391277007 |
| 灌云营销服务部 | 理赔协调 | 方欢欢 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 18360571111 |
| 淮安 | 淮安中心支公司 | 理赔总协调 | 蔡学洪 | 副总经理 | 经济师 | 18652320066 |
| 淮安中心支公司 | 理赔协调 | 罗亚洲 | 理赔经理 | 公估师  中级核赔人 | 13812403131 |
| 淮安中心支公司 | 人伤协调 | 张 凯 | 人伤主管 | 初级核赔人 | 13048623588 |
| 淮安中心支公司 | 车物协调 | 庞冬冬 | 车物主管 | 初级核赔人 | 18662995521 |
| 淮安中心支公司 | 理赔支持 | 任 慧 | 内勤主管 | 初级核赔人 | 13861670906 |
| 淮阴  支公司 | 理赔协调 | 蔡学洪 | 副总经理 | 经济师 | 18652320066 |
| 涟水  支公司 | 理赔协调 | 王 瑞 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 18852388278 |
| 盱眙  支公司 | 理赔协调 | 顾新苗 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 15358687987 |
| 淮安支公司 | 理赔协调 | 董丽华 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13912068999 |
| 金湖支公司 | 理赔协调 | 高 菲 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 15295665807 |
| 洪泽营销服务部 | 理赔协调 | 李 健 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13915151069 |
| 苏州 | 苏州  分公司 | 理赔总协调 | 周 武 | 总经理 | 经济师 | 18652800097 |
| 苏州  分公司 | 理赔协调 | 戈建松 | 理赔经理 | 公估师  中级核赔人 | 18934580511 |
| 苏州  分公司 | 人伤协调 | 李栋臣 | 人伤主管 | 初级核赔人 | 15150115910 |
| 苏州  分公司 | 车物协调 | 孙 雷 | 车物主管 | 初级核赔人 | 15150173982 |
| 苏州  分公司 | 理赔支持 | 徐丽梅 | 理赔主管 | 初级核赔人 | 13063883211 |
| 张家港  支公司 | 理赔协调 | 包 晔 | 理赔经理 | 初级核赔人 | 13921991099 |
| 常熟  支公司 | 理赔协调 | 李益锋 | 理赔经理 | 初级核赔人 | 18662235877 |
| 昆山  支公司 | 理赔协调 | 查小敏 | 理赔经理 | 初级核赔人 | 15995770221 |
| 太仓  支公司 | 理赔协调 | 朱晓革 | 理赔经理 | 初级核赔人 | 15995770290 |
| 吴江  支公司 | 理赔协调 | 唐辰飞 | 理赔经理 | 初级核赔人 | 13812735115 |
| 无锡 | 无锡  分公司 | 理赔总协调 | 李 俊 | 副总经理 | 经济师 | 13606177277 |
| 无锡  分公司 | 理赔协调 | 孙 禹 | 理赔经理 | 公估师  中级核赔人 | 18915277338 |
| 无锡  分公司 | 人伤协调 | 曾 静 | 人伤主管 | 初级核赔人 | 13511657175 |
| 无锡  分公司 | 车物协调 | 徐鸣浩 | 车物主管 | 初级核赔人 | 18906177619 |
| 无锡  分公司 | 理赔支持 | 顾金珠 | 内勤主管 | 初级核赔人 | 13511659620 |
| 无锡  分公司 | 车物协调 | 孙晓亮 | 查勘定损员 | 初级核赔人 | 18906177865 |
| 无锡  分公司 | 车物协调 | 沈 刚 | 查勘定损员 | 初级核赔人 | 18915286667 |
| 江阴  支公司 | 理赔协调 | 丁瑞峰 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13961860666 |
| 宜兴  支公司 | 理赔协调 | 谢云飞 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13701537280 |
| 锡山  支公司 | 理赔协调 | 王永良 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 18961884920 |
| 北塘营销服务部 | 理赔协调 | 钱 雷 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13961730011 |
| 梁溪  支公司 | 理赔协调 | 沈晓清 | 机构负责人 | 初级核赔人 | 13812056588 |

**主要职责：**

（1）遵循科学、高效、全面、优质的原则组织落实为被保险单位提供全过程、一站式的全方位索赔咨询，查勘定损，优质理赔服务。

（2）负责理赔事务的日常联络，确保出险后我司理赔人员在承诺时间内到达第一现场，并负责监督定损后事故车辆的修复效果；按理赔时效的承诺及时完成案件的赔付工作。

（3）负责投诉纠纷协调处理、重大事项应急处理、防灾防损落实工作。

（4）总公司、江苏分公司小组成员每月定期检查跟踪全省本项目的理赔服务情况，发现问题及时整改。

**2、提供365天24小时报案、理赔服务方案**

（1）紫金保险全国统一服务专线电话为95312，提供365天24小时全天候接报案服务，可全年365天随时接受被保险人的出险报案及理赔咨询服务；

（2）线上报案，被保险人可关注我司微信公众号，通过官微链接进行自助报案；

（3）被保险人报案后，我司电脑系统可根据保单号自动提示为VIP被保险单位，受理报案的人员将按VIP客户服务标准处理报案。

**3、特别承诺：**

（1）被保险人可以直接向我司理赔服务小组成员报案。我司理赔小组服务人员全体365天24小时待机；

（2）若被保险人因特殊情况无法在我司规定的时间内报案，我司认可被保险人事后出具的书面说明，并视同有效报案。

**（二）针对本项目的理赔人员和查勘车辆以及与之配套的理赔方案**

**1、针对本项目配备的理赔人员情况。**

紫金保险江苏分公司是紫金保险第一家省级分公司，多年来江苏分公司坚持“年轻化、知识化、专业化”的高标准人才选拔机制，在考核专业化程度的同时突出员工“职业、专业、敬业”的服务理念，成功引进了大批优秀专业人才。在人员配置方面江苏分公司重数量更重质量，目前已配备一支精干的专业化人才团队，省内理赔人员近300人，平均年龄35岁，其中本科以上学历158人，查勘车辆142辆。公司成立11年来，紫金人通过对企业员工的严格选拔和专业化程度的精雕细琢，在江苏市场上逐步形成了有目共睹的人才优势。

**2、针对本项目配备的查勘车辆情况：**

我司配备专业的查勘车辆，统一印制公司LOGO，提供专业的理赔服务。

**3、配套理赔方案**

**（1）接报案**

接到被保险人报案后，我司电脑系统可根据保单号自动提示为VIP客户，受理报案的人员将按VIP客户服务标准处理报案，并流入VIP客户事故处理小组。

**（2）现场查勘**

① 我司在接到报案后需要进行现场查勘的，立即指派查勘人员到达事故现场查勘定损，承诺接到报案后保证市区在 **30 分钟**内，其他地区在 **45 分钟内**到达事故现场；

② 如我司查勘人员无法按照约定时间到达事故现场或出险地无我司开设的分支机构及合作单位，我司认可被保险单位的出险案件真实可靠，被保险单位在及时报案后可先行处理，以其提供的现场照片、损失清单、事故说明、修理发票及其他证明材料作为赔付理算依据。

**（3）设立“VIP理赔通道”**

对本项目出险车辆，我司电脑系统均自动提示理赔人员出险车辆属于 VIP客户，查勘、定损和赔款理算任务，按最高优先级在第一时间处理。VIP 客户享受**“三个优先”**：优先接待、优先处理、优先赔付。同时，比一般案件减少单证需求并简化环节，加快赔案处理速度，充分体现“简洁、专业”特点。

**（4）理赔处理**

小额案件线上化处理。被保险人单位可在我司专属VIP理赔服务人员的指导下，将车辆送至政府采购定点汽车修理厂进行修理，并在微信小程序“紫易赔”上提交单证，被保险人方无需垫付任何维修费用，由我司与政府采购定点汽车修理厂进行对接，支付维修费用。

大额案件专人跟踪，陪同处理。被保险单位的每个赔案都有专门理赔人员负责。在整个赔案处理过程中，我司理赔人员主动指导并协助被保险单位全程办理相关的索赔手续，在约定的时间内上门收取理赔材料，并及时向被保险单位反馈理赔进展，被保险单位人员也可随时与我司理赔服务人员联系，查询理赔进展或询问案情；根据被保险单位需求，在保险事故处理过程中，如果被保险单位无暇处理保险理赔事宜，可由我司理赔人员全程代办。

**（5）“人伤无忧”服务承诺**

① 被保险单位车辆只要发生有责交通事故，不论责任大小，人伤抢救费用即可在保险责任范围内全额垫付（例如某客户在紫金保险购买保额100万元的第三者责任险，则该客户发生有责交通事故时最高可以获得1.8 万元交强险和100万元三责险共计101.8万元的抢救费垫付），客户不再需要预先支付高额医疗费用，伤者可以得到及时的救治，避免伤者身心受到二次伤害，避免事故当事双方矛盾进一步加深。

② 咨询：客户发生人伤案件后，可随时拨打专职理赔服务小组成员电话进行咨询，提供从人伤案件全流程咨询指导服务。

③ 快处：对于伤情轻微案件，事故当事人双方均在现场并同意立即快赔处理；公司理赔人员在现场协助客户一次性快速处理，省去客户与伤者之间的反复协商。

④ 治疗：伤者住院后，专职人伤理赔员医院探视；提供专业化治疗、伤残评定建议。

⑤ 调解：7×8 小时全程调解服务，提供多途径调解服务，帮助客户在最短时间内达成有效的赔偿协议，避免不必要的损失和事故处理纠纷烦扰。

**（6）建立理赔服务保障体系**

我司有理赔相关制度《紫金财产保险股份有限公司江苏分公司客户投诉管理办法（2020版）》规范指导客服理赔工作，设立投诉受理电话专线，中标后会进行通报宣传，并公布承保、理赔服务小组成员及日常联络人手机，24小时待机随时接受本项目客户投诉。并且承诺由项目领导小组直接受理被保险单位对各分支机构的保险投诉。

**（7）建立服务满意度测评制度**

为提升服务质量与被保险单位满意度，我司针对本项目的查勘人员建立了服务满意度测评体系。由保险单位人员对现场查勘人员进行测评打分，并将打分结果纳入查勘员的绩效考核体系中，作为查勘人员下一年度定级、晋级的主要考评依据。

**（三）快速到达出险现场、异地“双代服务”、指导索赔服务方案**

我司制定了详细的索赔程序和理赔服务承诺，并利用公司总部在南京的优势，通过总分联动、快速响应等机制，切实保证各种理赔案件处理时效及各项理赔服务的实施到位，主动迅速地为被保险单位提供优质的理赔服务，实现被保险单位对服务的高度满意。

**1、现场查勘时效**

我司在接到报案后需要进行现场查勘的，立即指派查勘人员到达事故现场查勘定损。

（1）承诺接到报案后保证市区在 **30 分钟内**，其他地区在 **45 分钟内**到达事故现场；

（2）如我司查勘人员无法按照约定时间到达事故现场或出险地无我司开设的分支机构及合作单位，我司认可被保险单位的出险案件真实可靠，被保险单位在及时报案后可先行处理，以其提供的现场照片、损失清单、事故说明、修理发票及其他证明材料作为赔付理算依据。

**2、“双代”服务方案**

我司利用公司总部在南京的优势，通过总分联动、快速响应等机制，切实保证各种理赔案件处理时效及各项理赔服务的实施到位，主动迅速地为被保险单位提供优质的理赔服务，实现被保险单位对服务的高度满意。

我司已在全国24省市自治区成立机构，网点覆盖全面。被保险车辆在省外发生保险事故后，我司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，真正做到全国通赔。

（1）95312电话中心接到异地出险案件后，根据出险地情况可直接调度出险地我司分支机构，并及时把出险信息通过电话、短信、邮件等方式通知承保公司；

（2）出险地机构理赔人员按照总公司制定的全国统一标准及时进行现场查勘和提供必要救助服务；

（3）出险地机构理赔人员在查勘结束后如遇到重大案件、疑难案件及时将查勘信息反馈承保机构；

（4）我司随时关注异地出险案件的处理情况；重大案件和特殊事项派人赴出险地进行联合处理。

**3、专人指导被保险单位全程办理相关的索赔手续**

被保险单位的每个赔案都有专门理赔人员负责，由我司全省各地市、县级机构对应出险地点的理赔主管全程指导索赔。在整个赔案处理过程中，我司理赔人员主动指导并协助被保险单位全程办理相关的索赔手续，在约定的时间内上门协助处理理赔事故，线上收取理赔材料，并及时向被保险单位反馈理赔进展，被保险单位人员也可随时与我司理赔服务人员联系，查询理赔进展或询问案情；根据被保险单位需求，在保险事故处理过程中，如果被保险单位无暇处理保险理赔事宜，可由我司理赔人员全程代办。

**4、我司可实现“异地通赔”服务，在被保险单位提供完整必要的索赔材料后，我司承诺按下列约定时限向被保险单位支付赔款：**

|  |  |
| --- | --- |
| **赔款金额** | **赔付时限** |
| 1万元以下 | 即时赔付 |
| 1万元～3万元 | 1个工作日 |
| 3万元～10万元 | 2个工作日 |
| 10万元以上 | 3个工作日 |

**5、特别承诺：**

（1）我司可利用总部在江苏的优势，对于异地出险的“双代”案件由总公司统一安排出险地机构提供高效、优质、便捷的理赔服务。

（2）我司承诺接到报案后需要查勘现场的案件，**保证市区在 30 分钟内，其他地区在 45 分钟内**到达事故现场。

**（四）我司承诺受损车辆到政府采购定点汽车修理厂进行修理，各设区市财政部门有另行规定的按规定执行，提供内容准确完整的书面承诺书。**

**特别承诺：**

1、我司承诺被保险受损车辆到政府采购定点汽车修理厂进行修理。

2、各设区市财政部门有另行规定的按规定执行若无指定修理厂，我司可推荐去我司合作单位中修理资质等级高、信誉好的维修厂进行维修。

3、我司可以提供“购买理赔服务”，即车辆出险受损后，被保险人将车辆送至政府采购定点汽车修理厂进行修理，我司将维修费用直接支付给修理厂，无需被保险人方垫付维修费用。

**（五）针对本项目出险车辆定损维修的配件管理方案**

1、修理价格承诺：本项目被保险单位车辆在出险后进行定损、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，承诺以当地市场价格为准或由保险公司在2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。

1. 我司在配件管理方面有完善的配套制度及系统支持，可以切实保障本项目出险车辆所需配件的报价、供货时效及质量.

**3、特别承诺：**

我司跟市场上多个汽车配件联盟合作，承诺对于常见车型配件**100%现场报价**，稀有车型、稀有配件保证**2个工作日**内提供正厂配件，三方有分歧的，确定我司市县各级理赔负责人为第一责任人，主动和汽车修理厂家沟通解决问题，确保车辆维修质量和速度。

**（六）针对本次江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险服务采购的“机动车辆简易赔案现场赔付处理办法”。**

**1、我司专项制定了《江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车简易赔案现场赔付处理办法》主要内容如下：**

（1）我司承诺对以下赔付金额在 10000 元以内的纯车损案件实行即时赔付；

① 单方事故（不涉及三者及车上人员、货物等损失项目）；

② 双方事故，责任明确，事故当事人对赔付结果无异议。

（2）对于投保单位保险车辆造成的 5000 元以内的人伤案件，我司承诺实行即时赔付。

（3）我司承诺对以下类型简易赔案实行免现场查勘处理；

① 行驶期间刮伤车辆底盘案件；

② 停放期间被撞受损案件。

（4）我司承诺对以下类型简易案件实行免提供交警事故证明；

① 单方事故，被保险单位在现场报案，我司经过现场查勘后，确认事故原因明确；

② 双方事故，被保险单位在现场报案，我司经过现场查勘后，确认事故责任明确，双方对事故责任及赔付结果无异议；

③ 双方事故，事故双方都在我司投保，且事故损失不包含人伤项目的案件；

④ 我司承诺对于纯车损事故，我司人员指导被保险单位通过线上自主进行拍照上传资料，可以免复勘现场及交警事故证明。

**2、赔付时效承诺**

（1）在被保险单位提供完整必要的索赔材料后，我司承诺按下列约定时限向被保险单位支付赔款：

|  |  |
| --- | --- |
| **赔款金额** | **赔付时限** |
| 1万元以下 | 即时赔付 |
| 1万元～3万元 | 1个工作日 |
| 3万元～10万元 | 2个工作日 |
| 10万元以上 | 3个工作日 |

（2）自收到完整的索赔资料之日2个工作日内未能确定赔偿金额，根据已有证明和资料将可以确定的最低赔偿数额先行支付，待最终确定赔偿金额后及时支付相应的差额。

（3）未按约定时间支付赔款，按照实际拖延天数向被保险人支付赔款滞纳金，赔款滞纳金=应付赔款金额\*实际违约天数\*活期日利息（采用中国人民银行公布的活期利率）

**3、特别说明 ：**

近年来通过我司对小额快赔案件的简化管理和科技理赔的运用，万元以下案件支付时效排名江苏省保险行业前三名（行业通报数据）。2018-2020期间，我司非营业机关万元以下案件支付时效为1.56天，其中多起小额单方事故在1个小时内支付赔款。

**（七）我司承诺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100％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.**

**（八）针对本项目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100％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。针对此项我司制定了重大案件预赔、主动赔付方案：**

1、对重大事故或因特殊原因不能按期结案的我司可启动预赔、主动赔付方案，经我司界入调解，某一方因某种原因不同意调解，或伤者索赔项目明显超出国家规定的赔偿标准，导致无法调解结案的案件，对无争议赔款部分进行主动赔付，被保险单位提出申请并提供必要的材料，我司在1个工作日内对材料审核完毕并安排预付赔款。

**2、主动赔付的原则及目标**

（1）充分考虑事故各方当事人和保险人的合法利益；

（2）主动赔付针对事故各方确定无争议部分赔款；

（3）规避黄牛、被保险人和伤者过分索赔和虚假赔付的风险；

（4）挤压黄牛空间，降低诉讼标的。

**3、主动赔付适用的案件类型**

（1）核定损失已超过保险限额的案件；

（2）案件真实、已出具事故责任认定书的死亡案件；

（3）伤残等级明确，但伤者期望值过高而无法达成调解的；或明确不构成伤残，但伤者提出伤残索赔要求而无法达成调解的案件；

（4）伤者索赔项目明显超出国家规定的赔偿标准，导致无法调解的案件；

（5）因黄牛介入，不提供真实的索赔证据，想通过诉讼获取过高赔偿的案件（按有效资料核定损失）；

（6）伤者治疗终结，且被保险单位垫付了部分医疗费，但受害者不配合结案，不提供医疗发票的案件；

（7）伤者或被保险单位不同意按照法律规定承担自费药品费用或扣减与事故无关的治疗费用，而无法达成调解的案件。

**4、预赔金额**

针对本项目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**100％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**。

**三、宣传、培训和防灾防损服务**

**（一）制定宣传、培训和防灾防损方案**

**1、宣传及防灾防损服务**

（1）建立防灾防损制度

我司有自己的重大自然灾害预警提示机制，提供灾害防御服务，在本项目所涉区域发生灾害性天气前，可以向被保险单位提出口头或书面预警通知，并派遣服务人员协助做好防灾防损工作。

（2）定期回访

我司将针对本项目实施每季度对被保险单位回访制度，由领导小组亲自带队，对我司服务团队的服务质量、理赔工作实效、防灾防损和风险管控服务等事项与被保险单位进行充分沟通，听取和征求意见和建议，不断改进工作中存在的问题，不断提高防灾防损和风险管控服务质量。

（3）关键节点管控

我司专家及服务组成员，将根据以往其他项目的保险服务经验，在汛期、雨雪灾害天气来临之前以电话、传真及上门拜访等方式向相关人员提出风险管控提示。

（4）自然灾害及突发事件预警

在获知台风、暴雨、地震等自然灾害预报和重大突发事件后，第一时间通知被保险单位，提示做好相应风险防范工作。

（5）提供防灾防损物资

如果有必要，我司将直接向被保险单位提供一些简易实用的防灾防损物资器材，并派专人指导投保企业在发生灾情险情时使用这些物资器材减灾降损。

（6）成立专家团队

为加强被保险单位的风险管控，我司特聘请专家、被保险单位推荐的相关人员、保险理赔专业人员，组成项目风险管控专项小组，定期召开防灾防损会议，从风险管控培训和保险服务入手，结合具体风险案例，制定风险管控指导意见。

1. 落实防灾防损制度的具体措施

① 现场查勘并提交风险查勘报告

结合关键风险点，邀请相关专家进行现场查勘，以书面报告形式向被保险单位提出具体的整改措施和建议，消除安全隐患，加强风险防控。

② 风险管控提示

我司专家及服务组成员，将根据以往其他项目的保险服务经验，在汛期、雨雪灾害来临之前以电话、传真及上门拜访等方式向相关人员提出风险管控提示。

**2、培训方案与费用支出**

（1）我司承诺配合江苏省政府采购中心，在定点保险合同有效期内统一对省、市、县被保险单位进行2次以上培训，我司按承保比例计算并支付培训发生的**所有费用**。

（2）在定点保险合同有效期内，除江苏省政府采购中心组织的统一培训外，我司对在我司投保车辆10辆以上的被保险单位每季度进行一次上门回访，在定点保险合同有效期内，至少4次对所有被保险单位进行保险及安全教育培训，培训发生的**所有费用由我司承担**。

（3）具体培训初步计划如下：

**省、市、县宣传、培训、防灾防损活动一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **培训时间** | **主讲人** | **培训内容** |
| 2021年一季度 | 市、县机构  理赔部负责人 | 车辆保险条款及责任免除、冬季行车注意事项等相关培训、特殊天气行车注意事项等相关培训、车险常见误区解释相关培训。 |
| 2021年二季度 | 市、县机构  车险部负责人 | 车险综合改革介绍宣传 |
| 2021年三季度 | 市、县机构  车险部、理赔部负责人 | 举办车辆保险知识、保险费计算方法、保险基本法律知识培训、车险热点问题及风险管理培训。 |
| 2022年一季度 | 院校教授（汽车专业） | 车辆构造原理、保养等专业知识讲座。 |
| 2022年二季度 | 市、县机构  车险部负责人 | 车险市场发展趋势、新产品形态介绍、新能源车承保介绍宣传 |
| 2022年三季度 | 聘请当地的  交通安全专家 | 风险管理知识和道路交通知识讲座，交通事故处理程序及注意事项，第三者人伤事故鉴定与法律纠纷等培训。 |
| 2022年四季度 | 市、县机构  车险部、理赔部负责人 | 针对被保险单位驾驶员表彰活动 |

（4）我司将与被保险单位共同开展防灾防损活动，配合被保险单位每年举办不少于2次安全教育及表彰活动，总结奖励先进，推进安全工作，防灾安全宣传费用**由我司全部承担**。

（5）我司根据被保险单位需要不定期开展多种形式的研讨和经验交流活动，以减少交通事故再次发生的可能性。

（6）法律事务咨询服务

被保险单位车辆发生保险责任事故后，我司可随时提供保险方面的法律咨询服务。法务咨询人员：卢天白，联系电话：13382091113，座机：025-51850656

（7）保险医疗咨询服务

被保险单位车辆在使用过程中，因发生保险责任事故导致人身伤亡，我司免费提供保险医疗咨询服务。

医疗咨询人员：尤栋云，联系电话：13951920077，座机：025-51850441

（8）根据被保险单位需求，为其量身定做车辆安全、车辆管理方案，协助被保险单位将安全预防工作做在前面。

（9）根据被保险单位的要求，每季度组织召开保险联席会议，定期通报保险理赔与服务情况，就有关问题进行沟通与协商，及时改进服务。

1. **业务管理**

**（一）制定业务管理规定。紫荆财产保险股份有限公司制定了明确的业务管理规定，明确了各类业务的管理要求。**

1、明确数据报送责任部门及责任人，确保数据证实。

明确分公司车险产品部及车意险理赔部为数据报送责任部门，车险产品部部门经理王广利、车意险理赔部部门经理张荦为数据报送责任人。车险产品部负责报送《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》，车意险理赔部负责报送《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》，确保及时准确的将全省政府车辆上报给政府相关单位。

2、明确数据报送相关要求，确保数据报送内容与要求一致。

中标后，第一是将与政府相关部门沟通，明确数据上报相关要求，确保数据准确完整。

（1）明确**《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》**模板，确保在江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险签单后，将签单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资料汇总统计建立单独台账，及时报送至政府相关单位。

（2）明确**《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》**确保在江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险赔付结案后，将赔款情况，包括出险原因、事故类型、事故责任、损失情况、赔款金额等信息汇总建立单独台账。承诺统计填报的理赔情况数据资料准确、完整，无隐瞒。

3.明确数据报送时间，确保及时将数据上报至政府相关部门。每季度第一个月的10号以前，将上一季度的理赔情况及时报知江苏省政府采购中心，承诺统计填报的承保情况数据资料准确、完整，无隐瞒。

**（二）对承保的江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车建立专门的车险档案，实行专户管理，开展跟踪服务。**

1、建立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档案。

我司承诺在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签单后，将签单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资料按集规定格式汇总统计建立单独台账。

承诺对承保的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档案，实行专户管理，开展跟踪服务。内容包括：

一车一档。每辆承保车辆都建立业务档案，内容包括：A、车辆型号、使用年限、行车里程、维修保养记录等车辆概况；B、驾驶员个人资料、行车安全记录、驾驶证年检情况等基本信息；C、车辆历年承保及出险记录等内容。

2、根据车辆信息，做好跟踪服务。

（1）车辆保险到期续保提醒。续保客户车辆提前30天以上主动与客户沟通，保证客户车辆正常续保。我司提供的所有服务均为客户经理全程上门服务，被保险单位只需电话预约、我司即派客户经理上门提供咨询、设计、计算、出单、送单、批改、保单维护等系列承保服务。

（2）车辆维修保养提醒。根据我司掌握信息，提醒政府车辆管理人员及时进行车辆保养。

（3）承诺对于承保的江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车，在保单正副本和录入机动车辆保险微机处理系统时，加注特别代码或注释，以与其承保的其他车辆相区别，便于享受VIP客户服务。

(4)承诺实现机动车辆保险业务信息化处理省内各地联网。

**（三）建立投诉及回访制度**

**1、投诉制度**

我司承诺设立投诉受理电话专线，中标后会进行通报宣传，并公布承保、理赔服务小组成员及日常联络人手机，24小时待机随时接受本项目客户投诉。并且承诺由项目领导小组直接受理被保险单位对各分支机构的保险投诉。

对属于投诉件的，投诉处理岗应在接到通知后，30分钟内确认投诉类型，并流转至相关部门主管处理。

（1）投诉处理时效

一般投诉件：投诉处理部门应自收到投诉件之时起，1个工作日内与投诉人取得联系，3个工作日内处理完毕并告知客户后，将《投诉处理登记表》反馈投诉处理岗；

重大投诉件：投诉处理部门应自收到投诉件之时起，1个工作日内与投诉人取得联系，5个工作日内处理完毕并告知客户后，将《投诉处理登记表》反馈投诉处理岗；

举报件：由领导小组报被保险单位按照相关规定处理。

（2）投诉回访时效

投诉处理岗在收到投诉处理结果反馈后，在1个工作日内对客户进行回访。

（3）罚则

在投诉处理过程中发生以下情形的，将根据情节轻重，按公司有关规定对责任人进行处罚。

工作人员录入信息不全或不准确导致投诉无法处理，以及故意不录入投诉件的。

投诉处理岗未及时将投诉内容流转至投诉处理部门导致投诉无法得到及时处理的，并造成不良后果的。

在投诉处理过程中，投诉处理人与投诉人发生争执或态度恶劣的，或发生其他损害公司利益行为的，或由于案件处理不当导致投诉人再次投诉或投诉升级的。投诉处理人员未遵守保密原则，给公司造成损失或不良影响的。

**2、回访制度**

我司承诺建立定期的理赔回访制度，在保险期间内，我司将定期组织项目小组进行客户回访服务，收集客户反馈意见单。

（1）领导小组回访，由本项目领导组长与被保险单位进行领导层面沟通，每季度或半年以座谈会、茶话会、答谢会等形式对理赔、服务等情况进行回访。

（2）日常服务小组项目成员对所有出险单位至少进行一次上门回访，听取出险人对理赔质量、理赔时效、理赔方式的意见或建议。

（3）理赔服务小组成员定期回访，认真听取被保险单位意见和建议，并向各方代表发放满意度调查表。

（4）对于出险事故，我司日常服务小组成员将通过短信、电话回访，随时了解被保险人理赔的后续反馈，就理赔情况、服务中反映出的问题进行交流与沟通。

**3、服务满意度测评制度**

为提升服务质量与客户满意度，我司针对本项目的承保、理赔、服务、建立了江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车服务满意度测评体系。由被保险单位对现场承保、出单、查勘定损环节进行测评打分，并将打分结果纳入承保机构的绩效考核体系中，作为承保机构下一年度重要的考评依据。

**五、防腐倡廉措施**

**1、制度管理**

为加强干部管理，规范公司高级管理人员廉洁从业行为，促进反腐倡廉建设，我司依据《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》等规定，制定完成《紫金财产保险股份有限公司高级管理人员廉洁从业规定》。

**2、全员签署廉洁承诺书**

根据公司及招标要求，我司江苏省、市、县各级机构领导、服务小组全体人员签署《廉洁从业承诺书》。我司承诺将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。承诺不以任何形式向被保险单位及其经办人提供回扣。

**3、防腐倡廉的其它措施**

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。我司制定了《江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车承保业务和理赔工作的廉洁自律规定》，主要有以下几点：

（1）严禁接受被保险单位或有业务往来单位和个人的钱物（各种有价证券、购物卡等）、吃请、娱乐、健身等活动；

（2）严禁私自让被保险单位到指定修理厂修车；

（3）严禁弄虚作假或搞人情赔付；

（4）严禁查勘车辆到饭店、公共娱乐场所、健身场所参加消费活动；

（5）严禁对被保险单位态度蛮横刁难、勒卡被保险单位；

（6）有奖监督服务。服务小组必须按我司承诺，保质保量、准时地完成工作任务，车险服务落实到人，对消极怠工、吃拿卡要、服务不到位、不执行公司礼仪规范者都将严肃查处，具体规定如下：凡是服务态度生、冷、横的，以职务之便“吃、拿、卡、要”刁难推拖保户，不按承诺办事的，一经举报投诉，经查实除给予行政处分外，每发生一起处罚当事人500元并调离岗位；造成严重后果的，解除劳动合同关系；造成公司经营损失的，承担赔偿责任；构成犯罪的，移交司法机关处理。同时，设立监督处罚基金。把监督权交给采购中心对于举报人进行奖励。奖励举报人每次不少于200元，上不封顶。

**4、建立投诉制度**

为了让江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车的被保险单位，能切实享受我司的VIP服务，我司结合《紫金财产保险股份有限公司业务管理奖惩措施》重点制定了VIP客户投诉处理规定。主要内容如下：

（1）我司项目领导小组设立投诉受理电话，建立客户投诉处理机制，对投诉案件及时登记备案，号码为：95312；

（2）对电话投诉，第一时间了解情况，作出详尽解释；

（3）对上门投诉，第一时间帮助被保险单位解决问题，尽快给被保险单位作出答复；

（4）对书面投诉，认真落实，尽快处理，24小时内予以电话确认，并于3个工作日内给予回复；

（5）对于有关人员发生的有效投诉，对当事人予以处分。

**六、专属增值服务方案**

**（一）承保增值服务方案**

**1、附加免费机动车四项增值服务及标准**

附加机动车增值服务特约条款包含道路救援22次/年、安全检测4次/年、代为驾驶5次/年、代为送检4次/年四项增值服务（**以上均为免费增值服务**）。

**我司与第三方救援机构结算标准如下：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **服务内容** | **救援机构收费标准** |
| 1 | 接电服务 | 客户车辆因电力不足无法启动时，救援公司帮助接电启动。 | 160 元/次 |
| 2 | 更换轮胎 | 客户车辆道路行驶过程中因发生爆胎而无法行驶的，救援公司帮助更换车胎，但完好的备用车胎由客户提供。 | 160 元/次 |
| 3 | 现场抢修 | 客户车辆道路行驶中发生故障，对无需专门检修条件、工具的故障，仅需简单更换配件的，救援公司在征求客户同意的前提下负责现场抢修，但需要换配件的购置费用由客户自行承担。 | 160 元/次 |
| 4 | 拖车牵引  （11座（含）以下客车、轿车） | 客户车辆因故障无法行驶的，救援公司负责将客户车辆拖救至客户指定地点，(A: 免费拖车距离不超过 50KM，超过 50KM 的救援费用由客户现场支付，收费标准为 8 元/KM，B:免费拖车距离不超过 100KM， 超过 100KM的救援费用由客户现场支付，收费标准为 8元/KM)。 | A:260 元/次  B:290 元/次  **（超出距离费用均我司承担）** |
| 5 | 困境救援 | 客户车辆在行驶过程中，因特殊情况无法继续行驶或车辆脱离正常行驶环境的现场救援服务，如陷入泥泞道路、地库、水稻麦田等。 | 1、未使用吊车的救援：600 元/次（小轮 100 元/个）  2、使用吊车的救援：800 元/次  3、困境产生拖车或抢修非另计 |
| 6 | 事故拖车 | 客户车辆因发生交通事故，无法继续行驶的并客户同意并接受在拖车行驶中可能会产生的二次损伤，救援公司将派车救援。(A: 免费拖车距离不超过 50KM ，超过 50KM 的救援费用由客户现场支付，收费标准为8元/KM，B:免费拖车距离不超过100KM ，超过 100KM 的救援费用由客户现场支付，收费标准为 8 元/KM)。 | A:260 元/次  B:290 元/次  **（超出距离费用均我司承担）** |
| 7 | 酒后代驾 | 客户提前 90 分钟预约，在服务地点和前往目的地的确认后，由代驾司机根据当时实际情况选择最为安全、快捷和合理的路线，中途不停靠，客户在中途下车被视作服务结束。 | 150 元/次 |
| 备注 | 在客户的救援指令下达后，8分钟内可取消服务。救援机构到达现场等待不超过 30分钟，超过按每小时 100 元收取等候费。  **（超出等待时间费用均我司承担）** | | |

现场救援服务标准：

① 汽车救援网络提供 24 小时的全天候救援服务；

② 提供 24 小时专线电话：95312；

③ 客服中心处理救援电话应在 2～5 分钟内完成；

④ 正常情况下，对故障车的路面维修时间在 30 分钟（白天 6：00――20： 00）或 60 分钟（夜间 20：00――6：00）内完成；

⑤ 救援人员对故障车检查后，迅速判断车辆故障是否可以属于现场排除的项目；若可以现场排除，维修工作在 30 分钟内（白天 6：00――20：00） 或 60 分钟（夜间 20：00――6：00）内结束，若车辆故障现场无法排除或维修时间超过 30 分钟/60 分钟，救援人员应礼貌地征求求援者意见后，转为拖车服务，且免费拖车距离不超过 100KM ，超出100KM 的救援费用由被保险人单位自行承担；**（超出距离费用均我司承担）**

⑥ 路面救援如果在 30 分钟内（白天 6:00——20:00）或 60 分钟内（夜间20:00——6:00）没有完成，在确认延长时间可以完成救援的情况下，可应客户要求延长时间，延长时间不超过一小时；

⑦ 市区内正常环境下救援机构应满足 45 分钟到达现场并实施救援；

⑧ 出现下述非“正常情况”，救援机构须及时与客户联系，经取得客户理解后与客户重新约定到达救援现场时间；如救援机构不与客户联系并重新约定到达时间，视为正常情况，并按正常情况下达救援现场的时效承诺处理。

* + 故障地点超出救援机构网所覆盖的地区；
  + 交通管制地段；
  + 交通高峰时间、道路堵塞；
  + 施工地带、车辆难以通过的路段；
  + 被保险单位所报施救地点不清楚或用户通讯手段不畅通；
  + 禁行时间或区域；
  + 特殊气候条件下；
  + 其它非人力可以抗拒的情况下。

**特别承诺**

1. **针对江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车的超过公里数、超过座位数、等待超时等情况的相关费用均由我司承担。**

**2、机动车增值服务特约条款**

(1) 道路救援服务。为被保险单位提供送水、送防冻液、搭电、拖车、更换备胎及车辆脱离困境所需的拖拽等救援服务。服务次数上线可高达22次，确保被保险单位全年无忧。救援申请优先处理，全年24小时不间断提供服务，3分钟内完成调度，45分钟内到达现场，30分钟内完成救援。节假日、大灾等情况下提前安排坐席和救援人员加班，做到无案件积压。

(2) 安全检测服务。包括但不限于：①发动机检测（机油、空滤、燃油、冷却等）；②变速器检测；③转向系统检测（含车轮定位测试、轮胎动平衡测试）；④底盘检测；⑤轮胎检测；⑥汽车玻璃检测；⑦汽车电子系统检测（全车电控电器系统检测）；⑧车内环境检测；⑨蓄电池检测；⑩车辆综合安全检测。

(3) 代为驾驶服务。在被保险单位、车辆驾驶人因饮酒、服用药物等原因无法驾驶或存在极大安全驾驶隐患时提供代驾服务。代驾里程可达30km，可直接申请也可提前预约，服务人员确保服务品质优异，服务态度良好，确保服务过程安全、高质、舒心。

(4) 代为送检服务。为被保险车辆提供代办年检服务，六年以上车辆需前往检测站的可提供取送车服务，足不出户即可办理年检。

**3、随时响应，高效服务**

电话客服中心多渠道、多层次、多维度服务，保障全流程服务满意。

(1) 多渠道服务：通过人工客服+微信智能客服+线上APP实行7\*24 “一站式”服务，保证服务的连续性，提供报案、救援、理赔咨询等全方位服务。

(2) 多层次服务：针对被保险单位车辆所有索赔事宜均由95312热线进入VIP服务通道，由专人提供一对一专业化跟踪服务，确保服务高效性。

(3) 多维度服务：提供主动满意度回访服务，覆盖承保、出险、理赔、增值服务等多个环节，全方位了解客户需求，保证各项服务措施落实到位，提升服务体验。

**4、精准画像，专享服务**

公司开发CRM信息系统，能够精准画像，打造专业、定制化服务。系统建立公务用车专用标签，专属理赔、服务流程，便捷、高效、专享。

(1) 符合标签的车辆在理赔、增值服务、电话呼入等服务环节专人跟进、优先处理；

(2) 符合标签的车辆在微信端可自助报案、自助理赔，或者自助预约报案、理赔，由我司人员主动外呼客户进行案件受理。

**5、多重选择，增值服务**

我司为被保险单位提供多种类，多领域的增值服务，被保险单位可通过拨打我司客服电话95312或登录我司微信公众号申请服务，线上线下双重下单途径，使用便捷，服务优质，服务过程可追溯。我司可提供三大类，十二大项免费增值服务。

(1) 95312专席客服。365\*24小时不间断守候，一对一专享服务，专属坐席优先受理。

(2) 灾害天气预警。提供全国范围内14 种重大灾害性天气预警信息服务。当遇到橙色、红色预警时，会发送预警短信，为客户的出行带来安全提醒；14种重大灾害信息包括：台风，暴雨，暴雪，寒潮，大风，沙尘暴，高温，干旱，雷电，冰雹，霜冻，大雾，霾，道路结冰。

(3) 生日、节日祝福。客户生日当天会收到生日祝福短信，春节、中秋节等重要节日会收到节日问候，感受有温度的紫金服务。

**（二）理赔增值服务方案**

紫金保险作为首家江苏法人保险公司，有着省政府背景，且作为江苏省道路救助基金唯一指定管理人，有健全的受理网点，与省内交警及医疗机构有良好的沟通渠道，可在责任干预、医疗救助等方面提供高效便捷的服务。紫金保险特有服务：人伤无忧、 护理无忧、共享查勘等人伤创新项目。抢救费用、护理费用先行垫付；后续费用，足额预赔，主动赔付。特色：治疗省心——及时垫付抢救费用，后续费用主动赔付、预赔其他费用；理赔省心——专家在线、贴心探视、和谐调节。

**1、设立“VIP理赔通道”**

对本项目出险车辆，我司电脑系统均自动提示理赔人员出险车辆属于 VIP客户，查勘、定损和赔款理算任务，按最高优先级在第一时间处理。VIP 客户享受“三个优先”：优先接待、优先处理、优先赔付。同时，比一般案件减少单证需求并简化环节，加快赔案处理速度，充分体现“简洁、专业”特点。

1. **“人伤无忧”服务承诺**

（1）被保险单位车辆只要发生有责交通事故，不论责任大小，人伤抢救费用即可在保险责任范围内全额垫付（例如某客户在紫金保险购买保额100万元的第三者责任险，则该客户发生有责交通事故时最高可以获得1.8 万元交强险和100万元三责险共计101.8万元的抢救费垫付），客户不再需要预先支付高额医疗费用，伤者可以得到及时的救治，避免伤者身心受到二次伤害，避免事故当事双方矛盾进一步加深。

（2）咨询：客户发生人伤案件后，可随时拨打专职理赔服务小组成员电话进行咨询，提供从人伤案件全流程咨询指导服务。

（3）快处：对于伤情轻微案件，事故当事人双方均在现场并同意立即快赔处理；公司理赔人员在现场协助客户一次性快速处理，省去客户与伤者之间的反复协商。

（4）治疗：伤者住院后，专职人伤理赔员医院探视；提供专业化治疗、伤残评定建议。

（5）调解：7×8 小时全程调解服务，提供多途径调解服务，帮助客户在最短时间内达成有效的赔偿协议，避免不必要的损失和事故处理纠纷烦扰。

**3、提升人伤理赔服务**

（1）住院无忧

为进一步丰富我司车险人伤特色理赔服务，针对江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车在“人伤无忧”基础上，推出“住院无忧”理赔创新服务。旨在通过我司为因伤住院三者安排专职护工照顾护理等方式，进一步深化“以客户服务为中心”，突出“有社会责任感”的保险企业，提升紫金保险品牌影响力，有效避免了伤者住院无人护理的窘境。

（2）共享探视

针对江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车，我司发挥外部合作资源，调整人力结构，优化人员配置，将人伤工作重点放到人伤跟踪环节。为做好伤残管理，积极开展共享探视工作，提高查勘质量，前期分别与上海依护网及中保车服签订合作协议，重点就住院探视、住院复勘、活动度复勘、人伤调查等环节展开委托合作。

（3）主动赔付

针对江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车，对于事故中人员受伤达到伤残标准的，我司通过专业人伤医生鉴定复勘，可免于伤残鉴定，主动按照伤残标准进行事故调解处理，简化索赔流程，降低索赔成本，提高人伤事故调解处理时效和质量。

**（三）防灾防损增值服务方案**

**1、定期召开保险总结座谈会**

保险年度结束前一个月内与被保险单位相关人员举行保险与风险管理工作总结座谈会，并对以往的风险管理与保险工作进行总结，及时改善工作中存在的不足之处。与此同时，根据回顾、总结的风险变化情况、保险索赔情况，调整、完善保险单的内容，以确保风险管理与保险保障的合理、有效，提供已决与未决赔款数据，出具风险分析报告。

**2、量身定做车辆安全、车辆管理方案**

根据被保险单位需求，为其量身定做车辆安全、车辆管理方案，协助被保险单位将安全预防工作做在前面。

**3、提供法律事务咨询服务**

被保险单位车辆发生保险责任事故后，我司可随时提供保险方面的免费法律咨询服务。

**4、提供保险医疗咨询服务**

被保险单位车辆在使用过程中，因发生保险责任事故导致人身伤亡，我司免费提供保险医疗咨询服务。

**（四）其他增值服务方案**

**1、移车贴服务**

为了保护被保险单位隐私及防止因车辆违停遭刮擦损毁,同时为了方便行人联系被保险单位挪车，紫金保险为被保险单位提供移车贴。行人只需打开微信扫描挪车码,即可实现双方联系并且不显示被保险单位联系人电话,从而保护被保险单位隐私,同时方便挪车减少违停遭贴单处罚风险。

**2、免费在线义诊**

免费为客户提供在线义诊服务，专业医生365\*24小时在线答疑，同时可提供专业心理咨询，专业心理辅导等服务项目。

**3、保护权益，高质服务**

建立投诉快速处理机制，坚决保护消费者合法权益。设有7\*24小时热线客户咨询服务、投诉举报电话（95312），有专人接听记录、受理。设有详细的投诉处理、管理、考核机制，接到投诉即刻进行投诉响应，要求公务用车投诉件当日内处理完毕，定期在官网公示总经理信访接待日信息，畅通沟通渠道。