**中国人民财产保险股份有限公司**

## 8.1 承保服务

### 8.1.1 承保服务工作计划

我公司秉承“以客户为中心”的原则，在此郑重承诺：以优良的服务态度，为被保险单位提供优先、快捷、专业、周到的承保服务。根据江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车招标服务要求，制订专门的承保服务工作计划。

#### 遵守相关法律法规

（1）严格执行《中华人民共和国保险法》及国家相关政策，按机动车辆保险有关条款规定做好各项工作；

（2）严格履行承保前条款解释、免责约定特别提醒等法定说明义务；

（3）给予本项目公务用车的折扣，交强险按国家规定执行，商业险按保险监管或行业协会相关政策执行，但承诺给予最优条件承保。

#### 8.1.1.2 成立领导小组

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服务定点采购工作的顺利进行，切实为我省党政机关、事业单位及团体组织提供便利、快捷的服务，我公司针对本项目特成立以下领导小组：

#### （1）领导小组人员组成

组 长：袁 辉（总公司车辆保险部总经理、高级经济师）

副组长：李 旭（江苏省分公司副总经理、高级经济师）

成 员：饶 群（江苏省分公司理赔事业部总经理、首席核赔师）

周文凯（江苏省分公司车辆保险部副总经理）

金 涛（南京市分公司总经理助理、经济师）

唐志明（无锡市分公司总经理助理、经济师）

宋 行（徐州市分公司副总经理）

施建伟（常州市分公司副总经理、经济师）

徐一强（苏州市分公司总监）

徐 强（南通市分公司总经理助理、经济师）

顾晓刚（连云港市分公司总经理助理）

周 芹（淮安市分公司副总经理、经济师）

周 园（盐城市分公司总经理助理、经济师）

吴 健（扬州市分公司副总经理、经济师）

李 伟（镇江市分公司副总经理、经济师）

徐桂芝（泰州市分公司副总经理、经济师）

詹 力（宿迁市分公司副总经理）

联系人：许 瑛（江苏省分公司车辆保险部资深主管、经济师）

庄 妍（江苏省分公司车辆保险部主管、经济师）

李 晶（南京市分公司车险部经理、经济师）

翟海军（无锡市分公司车险部经理）

王 冠（徐州市分公司车险部经理）

王春琰（常州市分公司车险部经理）

吴俊威（苏州市分公司车险部经理）

张 锋（南通市分公司车险部经理助理）

张国庆（连云港市分公司车险部副经理）

梁 坤（淮安市分公司车险部经理）

王 瑶（盐城市分公司车险部副经理（主持工作））

刘社刚（扬州市分公司车险部经理、经济师）

赵 延（镇江市分公司高级主管兼车险部经理、高级经济师）

朱宏波（泰州市分公司车险部经理）

刘 娟（宿迁市分公司车险部经理）

**领导小组人员情况一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **人员**  **职务** | **姓名** | **所在公司** | **职务** | **职称** | **工作职责** | **联系方式** |
| **组长** | 袁 辉 | 总公司 | 车辆保险部总经理 | 高级经济师 | 全国车险承保工作 | 办：010-85176219 |
| **副组长** | 李 旭 | 江苏分公司 | 副总经理 | 高级经济师 | 分管全省车险承保与理赔 | 办：025-68186818 |
| 手机：13913908818 |
| **组员** | 饶 群 | 江苏分公司 | 理赔事业部总经理 | 首席核赔师 | 全省理赔工作 | 办：025-68189991 |
| 手机：13611519991 |
| 周文凯 | 江苏分公司 | 车辆保险部副总经理 | 经济师 | 全省车险业务工作 | 办：025-68186886 |
| 手机：15252301111 |
| 金 涛 | 南京分公司 | 市公司总经理助理 | 经济师 | 分管南京车险承保与理赔 | 13338625959 |
| 唐志明 | 无锡分公司 | 市公司总经理助理 | 经济师 | 分管无锡车险承保与理赔 | 13906193134 |
| 宋 行 | 徐州分公司 | 市公司副总经理 | 无 | 分管徐州车险承保与理赔 | 13852038098 |
| 施建伟 | 常州分公司 | 市公司副总经理 | 经济师 | 分管常州车险承保与理赔 | 13961235051 |
| 徐一强 | 苏州分公司 | 市公司总监 | 无 | 分管苏州车险承保与理赔 | 13809063010 |
| 徐 强 | 南通分公司 | 市公司总经理助理 | 经济师 | 分管南通车险承保与理赔 | 13706288818 |
| 顾晓刚 | 连云港分公司 | 市公司总经理助理 | 无 | 分管连云港车险承保与理赔 | 18705137007 |
| 周 芹 | 淮安分公司 | 市公司副总经理 | 经济师 | 分管淮安车险承保与理赔 | 13952393855 |
| 周 园 | 盐城分公司 | 市分公司总经理助理 | 经济师 | 分管盐城车险承保与理赔 | 15851081699 |
| 吴 健 | 扬州分公司 | 市公司副总经理 | 经济师 | 分管扬州车险承保与理赔 | 13905277769 |
| 李 伟 | 镇江分公司 | 市公司副总经理 | 经济师 | 分管镇江车险承保与理赔 | 15005285288 |
| 徐桂芝 | 泰州分公司 | 市公司副总经理 | 经济师 | 分管泰州车险承保与理赔 | 13285209666 |
| 詹 力 | 宿迁分公司 | 市公司副总经理 | 无 | 分管宿迁车险承保与理赔 | 13773997333 |
| **联系人** | 许 瑛 | 江苏分公司 | 车辆保险部资深主管 | 经济师 | 全省车险承保工作 | 办：025-68186846 |
| 手机：13905168795 |
| 庄 妍 | 江苏分公司 | 车辆保险部主管 | 经济师 | 全省车险招投标工作 | 办：025-68186845 |
| 手机：18005182706 |
| 李 晶 | 南京分公司 | 市公司车险部经理 | 经济师 | 主持车险工作 | 13505157056 |
| 翟海军 | 无锡分公司 | 市公司车险部经理 | 无 | 主持车险工作 | 13961705007 |
| 王 冠 | 徐州分公司 | 市公司车险部经理 | 无 | 主持车险工作 | 15862276889 |
| 王春琰 | 常州分公司 | 市公司车险部经理 | 无 | 主持车险工作 | 13915001266 |
| 吴俊威 | 苏州分公司 | 市公司车险部经理 | 无 | 主持车险工作 | 18606289450 |
| 张 锋 | 南通分公司 | 市公司车险部经理助理 | 无 | 主持车险工作 | 13921452168 |
| 张国庆 | 连云港分公司 | 市公司车险部副经理 | 无 | 主持车险工作 | 15861298839 |
| 梁 坤 | 淮安分公司 | 市公司车险部经理 | 经济师 | 主持车险工作 | 13852364266 |
| 王 瑶 | 盐城分公司 | 市公司车险部副经理（主持工作） | 无 | 主持车险工作 | 13962066698 |
| 刘社刚 | 扬州分公司 | 市公司车险部经理 | 经济师 | 主持车险工作 | 13801459577 |
| 赵 延 | 镇江分公司 | 市公司高级主管兼车险部经理 | 高级经济师 | 主持车险工作 | 13705283399 |
| 朱宏波 | 泰州分公司 | 市公司车险部经理 | 无 | 主持车险工作 | 13505261919 |
| 刘 娟 | 宿迁分公司 | 市公司车险部经理 | 无 | 主持车险工作 | 13951596373 |

#### （2）领导小组主要职责

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定点采购项目的领导组织机构；
2. 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服务定点采购项目各个环节高效运转；
4. 参加全部与被保险单位有关的重要业务活动，虚心听取被保险单位的意见和建议；
5. 督促整个保险服务过程；
6. 负责与江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险服务有关各方的沟通与联络。

#### 8.1.1.3 组建专业团队

我公司将向被保险单位公布“承保服务小组”成员姓名及电话，切实保障各项承保服务承诺的执行。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **成员** | **职务** | **职责** |
| 组长 | 13家地市分公司分管总经理（分管车险和理赔） | a) 全权负责本项目的承保及风险管理的决策和协调工作，现场解决问题；  b) 负责保险业务和理赔事务的日常联络。安排服务人员做好承保工作；被保险单位出险报案后，指定专人指导被保险单位全程办理相关的索赔手续；  c) 负责听取被保险单位对承保、理赔工作的意见和建议，并给予及时答复；  d) 负责为被保险单位提供全方位保险业务的服务；  e) 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服务定点采购项目的承保、理赔服务承诺；  f) 承诺随叫随到、主动上门办理投保、承保手续；  g) 保证被保险单位获得优先服务的权利。 |
| 组员 | 13家地市分公司辖内所有区县支公司分管车险负责人 |

#### 8.1.1.4 承保服务内容

**（1）及时签约，响应招标**

如有幸中标，我公司自收到中标通知书之后，将及时在规定时间内，与江苏省政府采购中心签订书面保险合同。

**我公司承诺**：所签订的保险合同不会对招标文件和投标文件作实质性修改，在保险合同期间，接受江苏省政府采购中心的管理、检查与考核。

**（2）主动对接，上门服务**

中标后，省公司立即下发通知至13家地市分公司，第一时间梳理当地党政机关、事业单位及团体组织承保清单，主动上门拜访，了解车险投保需求，主动积极地做好落地服务。

为满足被保险单位服务要求，我司将为本项目在各市、区、县公司配备专人提供**全程一站式上门服务**，即在服务流程的所有环节中，提供包括但不限于条款讲解、承保理赔资料的收取与递送、计算保费、辅导填写投保单、送交保单和发票、保险知识的咨询与培训等上门服务，做到服务动作高效、服务流程标准和服务效果显著。

**（3）优待服务，随叫随到**

我公司设立车辆保险服务24小时热线电话95518，提供预约、咨询、救助、投诉等全方位便捷服务；**服务小组成员随叫随到，主动上门办理投保、承保手续，保证江苏省党政机关、事业单位及团体组织车辆获得优待服务的权利，并根据被保险单位的通知，保证随时上门宣传讲解、做好防灾防损、专送赔款，随时提供各类保险服务。**

**（4）续保业务，服务提醒**

提前计划：根据被保险人以往承保情况，认真制定月、季、年度续保计划。

提前递投：对保险将要到期车辆提前40天，将“续保提醒单”递投至被保险人。

提前预约：承保服务专员提前10天与被保险人协商续保事宜，避免脱保、漏保。

**（5）方案设计，专业周到**

风险评估： 分析被保险人的车辆类型、使用性质、使用年限，对被保险人以往的投保、理赔情况及车辆运行情况，提供风险评估。

符合规定：按照被保险单位的采购规定，对照财务预算许可范围，进行险种设计。

方案设计：根据费改后的车险政策，为不同被保险人量身定制多种个性化车辆保险方案，供被保险人自由选择。

**（6）保险报价，质优价廉**

此次报价，给予被保险单位的折扣是当前保险监管政策允许的最优惠折扣率。同时，我公司承诺：在合同有效期限内按投标文件承诺报价折扣对被保险单位提供服务，无论在什么条件下（不可抗力除外），不得拒绝向被保险单位提供响应服务（超出供方中标的类别以外的不在此列）。

中途退保： 如已投保车辆中途退保，我公司将按该车实际投保天数计算，并按给予此次公务用车采购的优惠规定退还保险费用。

短期业务： 被保险人所投保车辆保险期限不足一年，我公司承诺在保险监管机构允许的条件内按给予政府采购的优惠规定计收保险费。

提前沟通： 对保险监管机构就机动车辆保险出台的变动政策和规定，提前五个工作日与采购人协调沟通。

**（7）保证服务，快捷高效**

优先快捷全程服务：保证被保险单位获得优先服务的权利，并严格按照有关部门规定的投保程序、许可范围及必需手续完成机动车辆保险工作。

|  |  |
| --- | --- |
| **承保专属** | **具体操作** |
| VIP快速通道保障服务 | 依托我公司出单中心智能叫号模式特设：江苏省公务用车专属通道，保证出单优先。 |
| 电话零距离服务 | 拨打电话可完成投保手续，派人上门送单，补办投保手续，保证简便投保。 |

**录单时效：承诺在客户资料齐全的情况下，可在5分钟内出具正式保险单、提供保险卡。**

紧急情况提供快速出单：被保险单位如遇紧急情况，如购置新车、车辆过户、车辆报废，需要出具保单或批单。我公司承诺，在被保险单位第一时间通知我公司后，迅速启动应急出单机制（涵盖节假日），配备出单员和相关核保人员及时到岗待命，在24小时内快速出具保单或批单，以保证被保险单位完成各项车辆管理工作。

**（8）有效沟通，完善服务**

走访交流：各市分公司分管领导将适时拜访被保险单位，承保服务小组人员也将定期前往被保险单位沟通信息、了解需求，并承诺及时处理解决在承保过程出现的服务质量及其它问题。

座谈沟通：就市场出现的新形势及问题，主动联系被保险单位，进行积极探讨，共商改进之策。

**（9）做好监督，改进流程**

我公司负责及时整理承保及理赔数据，定期提供给被保险单位。并及时监督和提醒被保险单位提供理赔资料和办理赔付手续。

### 8.1.2 承保服务小组

我公司如中标本项目，拟安排江苏省内各市、区、县分支机构成立健全的专门服务小组，服务范围为江苏省全省范围党政机关、事业单位及社会团体，分管领导亲自负责，各经营单位落实专人负责、分工明确，针对本项目做好承保服务工作。

#### 8.1.2.1 承保服务人员组成

**承保服务小组人员情况一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 所在公司 | 职务 | 职称 | 工作职责 | 联系方式 |
| 金 涛 | 南京分公司 | 市公司总经理助理 | 经济师 | 分管车险承保与理赔 | 13338625959 |
| 朱志明 | 南京分公司 | 城南支公司经理助理 | 经济师 | 支公司车险分管工作 | 13901596647 |
| 王 斌 | 南京分公司 | 城北支公司副经理 | 经济师 | 支公司车险分管工作 | 13770501758 |
| 董颖逸 | 南京分公司 | 下关支公司副经理 | 经济师 | 支公司车险分管工作 | 13951986156 |
| 张海军 | 南京分公司 | 大厂支公司副经理 | 经济师 | 支公司车险分管工作 | 13951846300 |
| 许 珺 | 南京分公司 | 城东支公司经理 | 经济师 | 支公司全面工作 | 13851941420 |
| 朱宁杰 | 南京分公司 | 直属第一营业部副经理 | 经济师 | 营业部车险分管工作 | 13905164630 |
| 李 俊 | 南京分公司 | 直属第二营业部经理助理 | 经济师 | 营业部车险分管工作 | 13770581919 |
| 杨 剑 | 南京分公司 | 直属营销服务部经理 | 经济师 | 营业部全面工作 | 13705188317 |
| 丁 雷 | 南京分公司 | 江苏国际保险部经理 | 经济师 | 营业部全面工作 | 13951604085 |
| 叶振坤 | 南京分公司 | 南京国际部经理助理 | 经济师 | 营业部车险分管工作 | 13815870215 |
| 邢平吉 | 南京分公司 | 高淳支公司经理助理 | 经济师 | 支公司车险分管工作 | 13905197875 |
| 王 伟 | 南京分公司 | 六合支公司经理 | 经济师 | 支公司车险全面工作 | 13915900059 |
| 杨 娟 | 南京分公司 | 浦口支公司副经理 | 经济师 | 支公司车险分管工作 | 13813000711 |
| 蔡 琳 | 南京分公司 | 江宁支公司副经理 | 经济师 | 支公司车险分管工作 | 13905141188 |
| 王庆红 | 南京分公司 | 溧水支公司副经理 | 经济师 | 支公司车险分管工作 | 13905199565 |
| 唐志明 | 无锡分公司 | 市公司总经理助理 | 经济师 | 分管车险承保与理赔 | 13906193134 |
| 顾志峰 | 无锡分公司 | 江阴支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13771271588 |
| 徐 圣 | 无锡分公司 | 宜兴支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13961553344 |
| 荣丽华 | 无锡分公司 | 崇安支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13912391678 |
| 朱 鸣 | 无锡分公司 | 新区支公司经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13093000211 |
| 殷 武 | 无锡分公司 | 南长支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13951587890 |
| 刘正凯 | 无锡分公司 | 滨湖支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13373660004 |
| 陈 惟 | 无锡分公司 | 锡山支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13906187887 |
| 范 颢 | 无锡分公司 | 惠山支公司经理助理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13373660026 |
| 宋 行 | 徐州分公司 | 市公司副总经理 | 无 | 分管车险承保与理赔 | 13852038098 |
| 秦海宁 | 徐州分公司 | 丰县支公司经理助理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 18752580067 |
| 朱允金 | 徐州分公司 | 沛县支公司经理助理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13805217856 |
| 刘 庆 | 徐州分公司 | 铜山支公司经理助理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 18796252080 |
| 许培培 | 徐州分公司 | 睢宁支公司经理助理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 15050068720 |
| 李 志 | 徐州分公司 | 邳州支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 15952155511 |
| 杨 文 | 徐州分公司 | 新沂支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13705229839 |
| 刘 涛 | 徐州分公司 | 贾汪支公司经理助理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 15950668050 |
| 霍永雷 | 徐州分公司 | 云龙支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13952267865 |
| 宋孟颖 | 徐州分公司 | 鼓楼支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 15152105358 |
| 刘永辉 | 徐州分公司 | 泉山支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13905205939 |
| 关淑梅 | 徐州分公司 | 开发区支公司经理助理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 15252036352 |
| 董小芹 | 徐州分公司 | 城中支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13585479708 |
| 施建伟 | 常州分公司 | 市公司副总经理 | 经济师 | 分管车险承保与理赔 | 13961235051 |
| 何华锋 | 常州分公司 | 武进支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13901509939 |
| 史志忠 | 常州分公司 | 溧阳支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 15206118688 |
| 杨 俊 | 常州分公司 | 金坛支公司经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13806140033 |
| 胡鹏程 | 常州分公司 | 天宁支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13961123737 |
| 邹文涌 | 常州分公司 | 钟楼支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 15851921666 |
| 姚钰清 | 常州分公司 | 经开区支公司经理助理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 18796915131 |
| 李 杰 | 常州分公司 | 新北支公司经理助理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13915073451 |
| 徐一强 | 苏州分公司 | 市公司总监 | 无 | 分管车险承保与理赔 | 13809063010 |
| 成玉华 | 苏州分公司 | 姑苏支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13814560880 |
| 秦东栋 | 苏州分公司 | 电子商务支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13912774782 |
| 张建欣 | 苏州分公司 | 电子商务支公司经理助理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13524290356 |
| 王文毅 | 苏州分公司 | 吴中支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13906212280 |
| 陆建国 | 苏州分公司 | 相城支公司经理助理 | 经济师 | 支公司车险分管工作 | 13906209366 |
| 周 敏 | 苏州分公司 | 太湖国家旅游度假区支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 15995884748 |
| 钱力飞 | 苏州分公司 | 中支公司副总经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13901579559 |
| 陆敏忠 | 苏州分公司 | 中支公司副总经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13606223808 |
| 庄 庆 | 苏州分公司 | 昆山中心支公司见习经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13773125780 |
| 汤 伟 | 苏州分公司 | 中支公司副总经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 18351633699 |
| 齐松松 | 苏州分公司 | 太仓中心支公司高级主管 | 无 | 支公司车险分管工作 | 17361860055 |
| 张文彬 | 苏州分公司 | 国家高新技术产业开发区支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 15952406939 |
| 贺维录 | 苏州分公司 | 江苏自贸试验区苏州片区支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13906130007 |
| 徐 强 | 南通分公司 | 市公司总经理助理 | 经济师 | 分管车险承保与理赔 | 13706288818 |
| 徐正华 | 南通分公司 | 如皋支公司主管 | 无 | 支公司车险分管工作 | 15262725728 |
| 袁大来 | 南通分公司 | 如东支公司主管 | 无 | 支公司车险分管工作 | 15151332920 |
| 沈 玲 | 南通分公司 | 海门支公司主管 | 无 | 支公司车险分管工作 | 15851339869 |
| 杨 晨 | 南通分公司 | 海安支公司主管 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13861947670 |
| 吴赛花 | 南通分公司 | 启东支公司经理助理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 15851386066 |
| 刘 星 | 南通分公司 | 通州支公司经理助理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13801487922 |
| 袁 彬 | 南通分公司 | 崇川支公司主管 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13862882008 |
| 顾琳莉 | 南通分公司 | 港闸支公司经理助理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13585212736 |
| 张红梅 | 南通分公司 | 开发区支公司主管 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13813738193 |
| 顾晓刚 | 连云港分公司 | 市公司总经理助理 | 无 | 分管车险承保与理赔 | 18705137007 |
| 姜 东 | 连云港分公司 | 赣榆支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 15161337667 |
| 井 胜 | 连云港分公司 | 东海支公司主管 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13905131005 |
| 邵 勇 | 连云港分公司 | 灌云支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13905131005 |
| 王必杰 | 连云港分公司 | 灌南支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13775560711 |
| 汤 健 | 连云港分公司 | 连云支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13775583468 |
| 王 坤 | 连云港分公司 | 海州支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 15251216924 |
| 刘 伟 | 连云港分公司 | 存量部副经理 | 无 | 营业部车险分管工作 | 13912169665 |
| 马建军 | 连云港分公司 | 营业部副经理 | 无 | 营业部车险分管工作 | 13905133659 |
| 王 玮 | 连云港分公司 | 车商业务部副经理 | 无 | 营业部车险分管工作 | 13805138415 |
| 王 鹏 | 连云港分公司 | 车商业务部副经理 | 无 | 营业部车险分管工作 | 15961339090 |
| 周 芹 | 淮安分公司 | 市公司副总经理 | 经济师 | 分管车险承保与理赔 | 13952393855 |
| 王 慧 | 淮安分公司 | 清江浦支公司副经理 | 经济师 | 支公司车险分管工作 | 13705230881 |
| 徐氢泉 | 淮安分公司 | 洪泽支公司副经理 | 经济师 | 支公司车险分管工作 | 13805234320 |
| 曹 莉 | 淮安分公司 | 清浦支公司副经理 | 经济师 | 支公司车险分管工作 | 13861563866 |
| 王炜旭 | 淮安分公司 | 淮安支公司副经理 | 经济师 | 支公司车险分管工作 | 15161766088 |
| 徐 磊 | 淮安分公司 | 涟水支公司副经理 | 经济师 | 支公司车险分管工作 | 18851531558 |
| 李勇刚 | 淮安分公司 | 金湖支公司副经理 | 经济师 | 支公司车险分管工作 | 18751272821 |
| 秦晓莉 | 淮安分公司 | 盱眙支公司副经理 | 经济师 | 支公司车险分管工作 | 18936393752 |
| 周 园 | 盐城分公司 | 市分公司总经理助理 | 经济师 | 分管车险承保与理赔 | 15851081699 |
| 王思敏 | 盐城分公司 | 营业一部经理助理 | 无 | 营业部车险分管工作 | 15805101201 |
| 潘恩林 | 盐城分公司 | 营业一部主管 | 无 | 营业部车险分管工作 | 13626209909 |
| 朱 艳 | 盐城分公司 | 营业二部副经理 | 无 | 营业部车险分管工作 | 13626227870 |
| 陈 思 | 盐城分公司 | 营业二部副经理 | 无 | 营业部车险分管工作 | 15851081558 |
| 陈 强 | 盐城分公司 | 营业三部副经理 | 无 | 营业部车险分管工作 | 18705109299 |
| 许富江 | 盐城分公司 | 永宁支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13905106560 |
| 刘雪峰 | 盐城分公司 | 永宁支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13851087636 |
| 成刘冯 | 盐城分公司 | 盐都支公司主管 | 无 | 支公司车险分管工作 | 15995183363 |
| 徐忠岭 | 盐城分公司 | 亭湖支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13770064761 |
| 杨盛宇 | 盐城分公司 | 响水支公司副经理 | 助理经济师 | 支公司车险分管工作 | 13851192577 |
| 王 鹏 | 盐城分公司 | 滨海支公司经理助理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 15251051140 |
| 冯正雄 | 盐城分公司 | 阜宁支公司经理助理 | 助理经济师 | 支公司车险分管工作 | 13905117223 |
| 曹毓雯 | 盐城分公司 | 射阳支公司副经理 | 助理经济师 | 支公司车险分管工作 | 13921868788 |
| 季云超 | 盐城分公司 | 建湖支公司副经理 | 助理经济师 | 支公司车险分管工作 | 18361656663 |
| 杨 根 | 盐城分公司 | 东台支公司副经理 | 经济师 | 支公司车险分管工作 | 13851025006 |
| 陈林华 | 盐城分公司 | 大丰支公司副经理 | 助理经济师 | 支公司车险分管工作 | 13851009532 |
| 吴 健 | 扬州分公司 | 市公司副总经理 | 经济师 | 分管车险承保与理赔 | 13905277769 |
| 周拥军 | 扬州分公司 | 维扬支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 15952710351 |
| 石锦龙 | 扬州分公司 | 邗江支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13004308444 |
| 王爱娣 | 扬州分公司 | 广陵支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13601449410 |
| 火 笪 | 扬州分公司 | 江都支公司副经理 | 高级经济师 | 支公司车险分管工作 | 13605252199 |
| 金德勇 | 扬州分公司 | 仪征支公司业务主管 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13852771619 |
| 陆士琴 | 扬州分公司 | 高邮支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13852513939 |
| 张 军 | 扬州分公司 | 宝应支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13805255151 |
| 李 伟 | 镇江分公司 | 市公司副总经理 | 经济师 | 分管车险承保与理赔 | 15005285288 |
| 殷亚娟 | 镇江分公司 | 京口支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 15806106033 |
| 周 涛 | 镇江分公司 | 新区支公司经理 | 助理经济师 | 支公司车险分管工作 | 15106106888 |
| 杨 伟 | 镇江分公司 | 丹徒支公司经理 | 助理经济师 | 支公司车险分管工作 | 13906104588 |
| 戴群芳 | 镇江分公司 | 丹阳支公司经理 | 助理经济师 | 支公司车险分管工作 | 13505285536 |
| 恽宏凯 | 镇江分公司 | 扬中支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13812377866 |
| 王锦霞 | 镇江分公司 | 句容支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13151690693 |
| 徐桂芝 | 泰州分公司 | 市公司副总经理 | 经济师 | 分管车险承保与理赔 | 13285209666 |
| 许 萍 | 泰州分公司 | 市公司客户服务部经理 | 无 | 营业部车险分管工作 | 13775683344 |
| 冯智颖 | 泰州分公司 | 市公司销管部助理 | 无 | 营业部车险分管工作 | 13852866808 |
| 孙红兵 | 泰州分公司 | 高港营业部经理 | 无 | 营业部车险分管工作 | 13901439666 |
| 李正峰 | 泰州分公司 | 海陵支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13092265839 |
| 丁 茹 | 泰州分公司 | 高新区支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 18606111899 |
| 陈 雷 | 泰州分公司 | 靖江支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13905260077 |
| 薛宏伟 | 泰州分公司 | 泰兴支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13952658118 |
| 翟向明 | 泰州分公司 | 兴化支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13809017188 |
| 王正权 | 泰州分公司 | 姜堰支公司主管 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13815921188 |
| 詹 力 | 宿迁分公司 | 市公司副总经理 | 无 | 分管车险承保与理赔 | 13773997333 |
| 荣敏杰 | 宿迁分公司 | 沭阳支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13732691630 |
| 王振鑫 | 宿迁分公司 | 泗洪支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13805245252 |
| 林光全 | 宿迁分公司 | 泗阳支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 18651065088 |
| 刘 民 | 宿迁分公司 | 宿豫支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 13625250852 |
| 张 岩 | 宿迁分公司 | 宿城支公司副经理 | 无 | 支公司车险分管工作 | 15996728450 |

#### 8.1.2.2 承保服务小组主要职责

1. 全权负责本项目的承保及风险管理的决策和协调工作，现场解决问题；
2. 负责保险业务和理赔事务的日常联络。安排服务人员做好承保工作；被保险单位出险报案后，指定专人指导被保险单位全程办理相关的索赔手续；
3. 负责听取被保险单位对承保、理赔工作的意见和建议，并给予及时答复；
4. 负责为被保险单位提供全方位保险业务的服务；
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服务定点采购项目的承保、理赔服务承诺；
6. 承诺随叫随到、主动上门办理投保、承保手续；
7. 保证被保险单位获得优先服务的权利。

### 8.1.3 承保服务保障措施

#### 8.1.3.1 制度保障

本次项目涉及区域和单位较多，我公司将结合所有被保险单位风险共性特征和个性需求，充分整合辖内人才资源和技术优势，以省公司领导为一个中心，围绕风险管控、技术支持、日常服务和专属理赔四条基本线，组建“一点四线”的项目服务团队，为江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险项目提供“五位一体”的全面服务。为促使项目服务工作的高效开展，我公司将对项目服务团队的整体工作开展奖惩考核，从而不断改进人员服务质量，提升团队服务效率。

一是考核计划。我公司将建立服务团队工作考评体系，每半年向被保险单位发放项目服务考核表，对服务时效、服务态度等方面进行评分，并结合被保险单位的意见对经办人员进行实质性改进，向被保险单位反馈整改报告。

二是奖惩办法。我公司将针对本保险项目涉及保险运作的各方面，结合公司业务管理的实际，制定考核奖惩办法。

**（1）服务奖励**

依据全年考核评分情况，各市分公司制定细化的奖励方案，对表现优异的员工进行综合排名奖励。考核评分由被保险单位反馈的评分表及意见决定，考核占比70%；我公司内部绩效考核结果占比30%。

**（2）专项制度**

为更好的保障本项目运行顺畅，我公司已经建立了严格的**《关于承保江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车的管理规定》**等规章制度，通过“管理到人”“管理到部门”“管理到流程”的制度化、奖惩考核化，及专业化的管理规范，切实保障我公司的承保服务承诺得到有效执行。

**（3）投诉处罚**

针对本项目，各地市成立投诉处理小组，在收到被保险单位投诉或考核评分反馈意见后，我司将责成专人妥善处理，并确保接到相关投诉后24小时内书面答复针对投诉的初步处理意见，3日内书面答复处理结果。并根据**《关于承保江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车项目业务管理奖惩办法》，对服务态度、服务质量不符合要求的业务人员进行处罚。**

#### 8.1.3.2 出单保障

**录单时效：承诺在客户资料齐全的情况下，可在5分钟内出具正式保险单、提供保险卡。**

**录单质量：**对于柜面人员，公司有严格的出单质量考评机制；针对本项目，对于出错单证或不按规范出单的柜面人员，导致被保险单位延误车辆上牌或年检的，具备相应的处罚办法。

**紧急需求：**被保险单位如遇紧急情况，如购置新车、车辆过户、车辆报废，需要出具保单或批单。我公司承诺，在被保险单位第一时间通知我公司后，迅速启动应急出单机制（涵盖节假日），配备出单员和相关核保人员及时到岗待命，在24小时内快速出具保单或批单，以保证被保险单位完成各项车辆管理工作。

#### 8.1.3.3 回访安排

**承诺有客户回访安排和记录。我司承诺对江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车建立统一保险服务项目管理档案，开展跟踪服务，定期回访，征求被保险单位意见和建议，及时改进服务。在保险有效期内，采取电话、上门、短信、电邮、座谈会等多种方式进行回访，并对保险服务进行全程监控，不断提高服务质量。具体安排如下：**

**每月：定期由各支公司或经营单位分管车险的负责人对被保险单位进行回访；**

**每季度：对在本公司投保车辆20辆以上的被保险单位至少进行一次上门回访；**

**每年：定期或不定期（至少1－2次）召开座谈专题会议对本项目年度承保、理赔、服务等情况向贵单位进行汇报交流，并认真听取被保险单位的意见和建议，进一步完善和改进各项服务工作。**

#### 8.1.3.4 投诉机制

**设有全天候投诉专线95518-4，随时听取投诉意见，各服务环节上专门设有投诉处理责任人，并承诺在30分钟内给予答复。**

**我司设有集24小时全天候咨询、投诉、举报、报案功能为一体的“95518服务专线”，只要拨打95518，绝对保证随时有专人接听，受理咨询、投诉、举报、报案。**

#### 8.1.3.5 续保保障

根据江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车承保情况，我司将按规定认真制定月、季、年度续保计划，提前40天通知续保单位并提前一周与被保险单位协商确定车辆的具体承保事宜，以便合理安排车辆承保时间，避免因遗忘发生车辆脱保。

对保险将要到期车辆提前40天，将“续保提醒单”递投至被保险单位；承保服务专员提前10天与被保险单位协商续保事宜，避免脱保、漏保。

## 附件一：《承保工作流程》

一、向投保人介绍条款、履行明确说明义务；

二、协助投保人计算保险费、制定保险方案；

三、提醒投保人履行如实告知义务；

四、指导投保人填写投保单；

五、业务人员（含代理人员）验车、验证，确保保险标的真实性；

六、将投保信息录入业务系统(系统产生投保单号)，复核后利用网络提交核保人员核保；

七、核保人员根据公司核保规定，并通过网络将核保意见反馈给承保公司；

八、核保通过后，业务人员打印缴费通知单，并送交投保人；

九、投保人按缴费通知单金额可以网银、电汇、支票等方式缴纳保险费；

十、投保人缴费需符合江苏银保监局《车险投保人实名缴费》的工作要求；

十一、我司收到保费后，打印保险单、保险费发票、交强险标识，需要送单的由送单人员递送保险单及相关单证；

十二、承保完成后，后台人员进行数据处理，客服人员进行客户回访。

## 8.2 理赔服务

我公司秉承“主动、迅速、准确、合理”的理赔方针，郑重承诺：以简便的理赔程序、专业的理赔技能、热情的服务态度，确保投保车辆在发生保险事故时能够得到及时修复和足额赔付。

### 8.2.1 理赔服务小组

我公司如中标本项目，拟安排江苏省内各市、区、县分支机构成立健全的专门理赔服务小组，服务范围为江苏省全省范围党政机关、事业单位及社会团体，分管领导亲自负责，各经营单位落实专人负责、分工明确，针对本项目做好理赔服务工作。

#### 8.2.1.1 理赔服务人员组成

**理赔服务小组人员情况一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 所在公司 | 职务 | 职称 | 工作职责 | 联系方式 |
| 金 涛 | 南京分公司 | 市公司总经理助理 | 经济师 | 分管车险承保与理赔 | 13338625959 |
| 吴世华 | 南京分公司 | 市公司理赔中心副经理 | 无 | 负责车险理赔查勘定损工作 | 13814042137 |
| 沈晓雪 | 南京分公司 | 理赔中心车险分部经理室成员 | 无 | 车险理赔工作 | 13813929611 |
| 赵 伟 | 南京分公司 | 理赔中心车险分部经理室成员 | 无 | 车险理赔工作 | 13401999406 |
| 王高桂 | 南京分公司 | 理赔中心车险分部经理室成员 | 无 | 车险理赔工作 | 13585188855 |
| 姜昊斐 | 南京分公司 | 理赔中心大厂分部经理室成员 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 15195823579 |
| 高 俊 | 南京分公司 | 理赔中心六合分部经理室成员 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13805174255 |
| 仲 春 | 南京分公司 | 理赔中心江宁分部经理室成员 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13451886428 |
| 张志宁 | 南京分公司 | 理赔中心溧水分部经理室成员 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13951675846 |
| 魏红军 | 南京分公司 | 理赔中心高淳分部经理室成员 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13585161932 |
| 王西松 | 南京分公司 | 理赔中心浦口分部经理室成员 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13451871146 |
| 汤 琦 | 南京分公司 | 理赔中心人伤分部经理 | 无 | 营业部车险理赔工作 | 13951815641 |
| 嵇 辰 | 南京分公司 | 理赔中心非车分部经理 | 无 | 营业部车险理赔工作 | 13851775996 |
| 唐志明 | 无锡分公司 | 市公司副总经理 | 经济师 | 分管车险承保与理赔 | 13906193134 |
| 陈少军 | 无锡分公司 | 市公司理赔中心主任 | 高级理赔员 | 负责车险理赔查勘定损工作 | 13606178833 |
| 包勤兵 | 无锡分公司 | 市公司理赔中心副主任 | 高级核赔师 | 车险理赔工作 | 15861431068 |
| 陈 峰 | 无锡分公司 | 江阴支公司理赔中心主任 | 助理核赔师 | 支公司车险理赔工作 | 15961690118 |
| 张 霞 | 无锡分公司 | 宜兴支公司理赔中心主任 | 高级理赔员 | 支公司车险理赔工作 | 13915360489 |
| 宋 行 | 徐州分公司 | 市公司副总经理 | 无 | 分管车险承保与理赔 | 13852038098 |
| 司 雷 | 徐州分公司 | 徐州市分公司理赔中心主任 | 无 | 负责车险理赔查勘定损工作 | 13705208735 |
| 董 鹏 | 徐州分公司 | 市公司车险分部经理 | 无 | 车险理赔工作 | 18652208188 |
| 刘文胜 | 徐州分公司 | 丰县支公司理赔分中心经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 18652266398 |
| 李 路 | 徐州分公司 | 沛县支公司理赔分中心经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13852011815 |
| 黄 朦 | 徐州分公司 | 贾汪支公司车险理赔分部经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 18252118118 |
| 陈 兴 | 徐州分公司 | 邳州支公司理赔分中心经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 15365800636 |
| 刘 猛 | 徐州分公司 | 新沂支公司理赔分中心经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 15252191817 |
| 李东阳 | 徐州分公司 | 睢宁支公司理赔分中心经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13605220157 |
| 施建伟 | 常州分公司 | 市公司副总经理 | 经济师 | 分管车险承保与理赔 | 13961235051 |
| 葛洪彬 | 常州分公司 | 市公司理赔中心副主任 | 无 | 负责车险理赔查勘定损工作 | 13901499388 |
| 陈卫平 | 常州分公司 | 市公司理赔中心车险分部经理 | 无 | 车险理赔工作 | 15206118717 |
| 万中一 | 常州分公司 | 市公司理赔中心车险分部副经理 | 无 | 车险理赔工作 | 15206118699 |
| 邵 龙 | 常州分公司 | 市公司理赔中心车险分部副经理 | 无 | 车险理赔工作 | 15206118716 |
| 陈 杰 | 常州分公司 | 市公司理赔中心车险分部副经理 | 无 | 车险理赔工作 | 18015880869 |
| 程震忠 | 常州分公司 | 溧阳支公司车险理赔分部经理 | 无 | 车险理赔工作 | 15206118032 |
| 王叶根 | 常州分公司 | 金坛支公司车险理赔分部经理 | 无 | 车险理赔工作 | 13806149809 |
| 姜海飞 | 常州分公司 | 武进支公司理赔分中心副经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 18912333051 |
| 徐一强 | 苏州分公司 | 市公司总监 | 无 | 分管车险承保与理赔 | 13809063010 |
| 吴 骞 | 苏州分公司 | 市公司理赔中心主任 | 无 | 负责车险理赔查勘定损工作 | 15995719047 |
| 钱力飞 | 苏州分公司 | 常熟中心支公司副总经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13901579559 |
| 陆敏忠 | 苏州分公司 | 张家港中心支公司副总经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13606223808 |
| 庄 庆 | 苏州分公司 | 昆山中心支公司见习经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13773125780 |
| 汤 伟 | 苏州分公司 | 吴江中心支公司副总经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 18351633699 |
| 齐松松 | 苏州分公司 | 太仓中心支公司高级主管 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 17361860055 |
| 成玉华 | 苏州分公司 | 姑苏支公司副经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13814560880 |
| 王文毅 | 苏州分公司 | 吴中支公司副经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13906212280 |
| 陆建国 | 苏州分公司 | 相城支公司经理助理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13906209366 |
| 周 敏 | 苏州分公司 | 太湖国家旅游度假区支公司副经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 15995884748 |
| 王 瑶 | 苏州分公司 | 科技支公司副经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13915574024 |
| 张文彬 | 苏州分公司 | 国家高新技术产业开发区支公司副经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 15952406939 |
| 贺维录 | 苏州分公司 | 江苏自贸试验区苏州片区支公司副经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13906130007 |
| 陆敏忠 | 苏州分公司 | 张家港保税区支公司副总经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13606223808 |
| 戴 宁 | 南通分公司 | 市公司总经理资深主管 | 无 | 分管车险承保与理赔 | 13706288818 |
| 李 庆 | 南通分公司 | 市公司理赔中心经理 | 无 | 负责车险理赔查勘定损工作 | 13773653456 |
| 郭玲玲 | 南通分公司 | 市公司理赔中心副经理 | 无 | 车险理赔工作 | 13862901623 |
| 周宏建 | 南通分公司 | 如皋支公司经理助理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 15850488518 |
| 臧鹏程 | 南通分公司 | 如东支公司主管 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13405714567 |
| 吴 强 | 南通分公司 | 海门支公司经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13646279067 |
| 杨 晨 | 南通分公司 | 海安支公司主管 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13861947670 |
| 费永军 | 南通分公司 | 启东支公司主管 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 15250609900 |
| 王 勇 | 南通分公司 | 通州支公司主管 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 15050644818 |
| 高志伟 | 南通分公司 | 崇川支公司副经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13626293026 |
| 曹兆平 | 南通分公司 | 港闸支公司经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13506278668 |
| 向 琛 | 南通分公司 | 开发区支公司经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 15806276333 |
| 顾晓刚 | 连云港分公司 | 市公司总经理助理 | 无 | 分管车险承保与理赔 | 18705137007 |
| 周洪伟 | 连云港分公司 | 理赔中心主任 | 无 | 负责车险理赔查勘定损工作 | 13064973111 |
| 严 坤 | 连云港分公司 | 市公司理赔中心主管 | 无 | 车险理赔工作 | 13905136252 |
| 姜 东 | 连云港分公司 | 赣榆支公司车险副经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 15161337667 |
| 井 胜 | 连云港分公司 | 东海支公司主管 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13905131005 |
| 邵 勇 | 连云港分公司 | 灌云支公司车险副经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13905131005 |
| 王必杰 | 连云港分公司 | 灌南支公司车险副经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13775560711 |
| 汤 健 | 连云港分公司 | 连云支公司车险副经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13775583468 |
| 周 芹 | 淮安分公司 | 市公司副总经理 | 经济师 | 分管车险承保与理赔 | 13952393855 |
| 安业海 | 淮安分公司 | 淮安分公司理赔中心主任 | 无 | 负责车险理赔查勘定损工作 | 13852336377 |
| 王炜旭 | 淮安分公司 | 淮安支公司车险理赔分管经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 15161766088 |
| 罗 媛 | 淮安分公司 | 涟水支公司车险理赔分管经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13905233825 |
| 徐氢泉 | 淮安分公司 | 洪泽支公司车险理赔分管经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13805234320 |
| 高 畅 | 淮安分公司 | 盱眙支公司车险理赔分管经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13813300700 |
| 李勇刚 | 淮安分公司 | 金湖支公司车险理赔分管经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 18751272821 |
| 周 园 | 盐城分公司 | 市公司总经理助理 | 经济师 | 分管车险承保与理赔 | 15851081699 |
| 顾明星 | 盐城分公司 | 市分公司理赔中心主任 | 无 | 负责车险理赔查勘定损工作 | 13801414922 |
| 杨 根 | 盐城分公司 | 东台支公司副经理 | 经济师 | 支公司车险理赔工作 | 13851025006 |
| 陈林华 | 盐城分公司 | 大丰支公司副经理 | 助理经济师 | 支公司车险理赔工作 | 13851009532 |
| 曹毓雯 | 盐城分公司 | 射阳支公司副经理 | 助理经济师 | 支公司车险理赔工作 | 13921868788 |
| 季云超 | 盐城分公司 | 建湖支公司副经理 | 助理经济师 | 支公司车险理赔工作 | 18361656663 |
| 冯正雄 | 盐城分公司 | 阜宁支公司经理助理 | 助理经济师 | 支公司车险理赔工作 | 13905117223 |
| 王 鹏 | 盐城分公司 | 滨海支公司经理助理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 15251051140 |
| 杨盛宇 | 盐城分公司 | 响水支公司副经理 | 助理经济师 | 支公司车险理赔工作 | 13851192577 |
| 吴 健 | 扬州分公司 | 市公司副总经理 | 经济师 | 分管车险承保与理赔 | 13905277769 |
| 许宏军 | 扬州分公司 | 市公司理赔中心主任 | 经济师 | 负责车险理赔查勘定损工作 | 13801455179 |
| 火 笪 | 扬州分公司 | 江都支公司副经理 | 高级经济师 | 支公司车险理赔工作 | 13605252199 |
| 金德勇 | 扬州分公司 | 仪征支公司业务主管 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13852771619 |
| 陆士琴 | 扬州分公司 | 高邮支公司副经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13852513939 |
| 张 军 | 扬州分公司 | 宝应支公司副经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13805255151 |
| 李 伟 | 镇江分公司 | 市公司副总经理 | 经济师 | 分管车险承保与理赔 | 15005285288 |
| 陈佩华 | 镇江分公司 | 市公司理赔中心主任 | 助理工程师 | 负责车险理赔查勘定损工作 | 13912116436 |
| 杨晓闵 | 镇江分公司 | 市公司理赔中心副主任 | 无 | 车险理赔工作 | 15306103131 |
| 周道华 | 镇江分公司 | 市公司理赔车险分部经理 | 无 | 车险理赔工作 | 13605289161 |
| 操文文 | 镇江分公司 | 市公司理赔分部经理 | 无 | 车险理赔工作 | 15240280110 |
| 郭志成 | 镇江分公司 | 丹阳支公司分中心主任 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 15052932977 |
| 蔡惠秋 | 镇江分公司 | 丹阳支公司分中心副主任 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13912119249 |
| 苏 亮 | 镇江分公司 | 句容支公司车险理赔分部经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13400097770 |
| 万银川 | 镇江分公司 | 扬中支公司车险理赔分部经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 18652810637 |
| 徐桂芝 | 泰州分公司 | 市公司副总经理 | 无 | 分管车险承保与理赔 | 13285209666 |
| 马泉斌 | 泰州分公司 | 市分公司理赔中心主任 | 无 | 负责车险理赔查勘定损工作 | 13852619688 |
| 李正峰 | 泰州分公司 | 海陵支公司副经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13092265839 |
| 丁 茹 | 泰州分公司 | 高新支公司副经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 18606111899 |
| 孙红兵 | 泰州分公司 | 高港营业部经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13952655226 |
| 翟向明 | 泰州分公司 | 兴化支公司副经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13809017188 |
| 陈 雷 | 泰州分公司 | 靖江支公司副经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13905260077 |
| 薛宏伟 | 泰州分公司 | 泰兴支公司副经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13952658118 |
| 王正权 | 泰州分公司 | 姜堰支公司主管 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13815921188 |
| 詹 力 | 宿迁分公司 | 市公司副总经理 | 无 | 分管车险承保与理赔 | 13773997333 |
| 钟 伟 | 宿迁分公司 | 市公司理赔中心经理 | 无 | 负责车险理赔查勘定损工作 | 15951360810 |
| 马 冰 | 宿迁分公司 | 市区车险理赔分部经理 | 无 | 车险理赔工作 | 15850967818 |
| 宋 华 | 宿迁分公司 | 沭阳支公司车险理赔分部经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 13815717775 |
| 张 征 | 宿迁分公司 | 泗洪支公司车辆理赔分部经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 18248972229 |
| 王 振 | 宿迁分公司 | 泗阳支公司车险理赔分部经理 | 无 | 支公司车险理赔工作 | 18262847539 |

#### 8.2.1.2 理赔服务小组主要职责

1. 全权负责本项目理赔管理方面的决策和协调工作，现场解决问题；
2. 负责理赔事务的日常联络。被保险单位出险报案后，指定专人指导被保险单位全程办理相关的索赔手续；
3. 负责听取被保险单位对理赔工作的意见和建议；
4. 负责在项目所在地为被保险单位提供全方位的车险理赔服务；
5. 负责为被保险单位提供交通事故处理程序指导，相关索赔问题答疑和所需掌握要点的解说；
6. 负责接受被保险单位的投诉，监督全辖兑现江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车定点保险招标的理赔服务承诺。

#### 8.2.1.3 理赔专业服务团队

我公司在理赔服务小组基础上，进一步细化分工，在每个地市均设有6支专业理赔服务团队，能够为客户提供更专业的服务。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **团队名称** | **职责** |
| 1 | 理赔中心车险分部 | 负责所有车险理赔 |
| 2 | 理赔中心人伤分部 | 所有人伤案件医疗跟踪和审核 |
| 3 | 市民中心服务团队 | 就近服务市民中心及周边地区公务用车的理赔，接收索赔资料，提供公务用车专属远程定损 |
| 4 | 线上定损团队 | 提供线上定损保障 |
| 5 | 理算工厂团队 | 对资料收集齐全的车险案件，实施后台集中和前端开放，大幅提升客户便捷度，压缩结案周期 |
| 6 | 未决案件清理团队 | 未决案件实施定期催办，了解客户处理进程，解答客户疑问，告知客户后续理赔步骤 |

**我司设有24小时报案、理赔服务电话95518，并随时有专人接听，受理索赔接报案。**

### 8.2.2 理赔人员及查勘车方案

#### 8.2.2.1 理赔人员及查勘车现状

为提高理赔服务质量、提升服务水平，我司近年来加快了理赔查勘定损和修理的网络化建设以及理赔队伍建设。江苏人保财险现有各类理赔人员2451人，其中初级理赔员694人，中级理赔员782人，高级理赔员528人。全省各地共配备理赔查勘专用车辆1071辆，能够为客户提供全天候、全方位的保险理赔服务。

江苏人保财险是省内保险行业中**理赔查勘车辆最多、理赔查勘人员最多、服务评价最好**的保险公司，并推出国内首家理赔夜市、实施营业职场5S管理、引入神秘人测评服务质量、微信快速理赔、农险微平台理赔、“多快好省”服务等多项服务。并严格规范报案、调度、查勘、定损、理赔等各环节、各岗位的行为举止，服务标准更高，服务时效更短，服务行为更规范。

**2019年江苏人保财险立案结案率在案件数量增幅22%的情况下，仍然保持在100%以上；亿元保费有效投诉量0.98件，优于行业和市场主要经营主体。**

到目前为止，我司在江苏地区共发展了合作修理厂18718家，遍布全省各市、区、县、乡镇，所有合作修理厂都配备了理赔查勘人员、车险服务人员；我司在全省所有116家交警快速理赔点都配置专业理赔人员进驻，为客户提供快捷、便利的理赔服务。

#### 8.2.2.2 理赔资源管理

在PICC理赔运营指挥体系中嵌入“理赔资源分布”功能区，作为理赔资源的“天眼系统”，支持管理者对公司包括查勘车、查勘人员在内的信息数据实时掌握和监控。具体包括：

* + 超时案件有多少，分布在哪里，在哪些查勘员名下；
  + 查勘车有多少，分布在哪里，是否正常运行；
  + 查勘员有多少，在线情况，工作量是否分配不均；

（1）理赔资源时时展现，理赔管理者对理赔资源分布和运营情况能够全盘掌握：理赔人员、查勘车辆、车险案件、警保联动服务资源（车驾管、快处快赔、两站两员）、财产险标的等等。

特别指出的是，不仅可以看到本地的人、车、案，当筛选“外代本”时，可以看到自己案件在外省的情况。

（2）所有信息颗粒度达到最细，能够直达个案、个人、具体车辆。

（3）前方查勘实景一键接通，管理者可随时监控、指挥、抽检事故处理现场或大灾前线。

（4）联接真实生产环境，所有数据随运营情况实时更新。

（5）总、省、地级理赔管理者，都可看到本级及下级机构的运营情况。

### 8.2.3 报案及查勘方案

#### 8.2.3.1 专线服务

**我司设有全国统一的，集24小时全天候咨询、投诉、报案功能为一体的“95518服务专线”，只要拨打95518，绝对保证随时有专人接听，受理索赔接报案，指导办理相关索赔手续。**

#### 8.2.3.2 专人办理

保证本项目承保车辆在我司获得优待服务的权利。**被保险单位出险报案后，保证有专人指导被保险单位全程办理相关的索赔手续。**

为确保客户在理赔各环节均能得到快捷、优质的服务，全省各分支机构确定各环节的理赔专员，提供一站式、全方位的理赔服务。

#### 8.2.3.3 查勘时效

对需要查勘现场的：

**（1）如果在城区内出险的，保证30分钟赶到现场；**

**（2）如果在非城区出险的，保证在45分钟内赶到现场；**

**（3）如果在江苏省内其他市县出险的，我司将通过系统通赔网络，在接报案5分钟之内向出险地本系统公司转报案，并在报案后1小时内向出险地公司询问查勘情况，对需要我司直接查勘现场的，我司立即派人赶到现场；**

**（4）如果在江苏省外出险的，当被保险单位通知我司后，我司可负责对事故现场查勘的协调工作，保证按被保险单位的要求，通过当地本系统公司提供异地理赔服务，以便快速处理事故。我司将通过在系统内建立的全国通赔网络系统，通知出险地公司为客户提供异地“双代”（代查勘、代理赔）服务，可以快速处理报案、快速赔付结案。**

#### 8.2.3.4 设备支持

（1）在接到被保险单位事故报案后，为确保现场查勘的及时性，我司现已安装配置了GIS电子调度系统，就是利用GPS卫星定位系统和电子地图。客户出险报案时，我司将根据GPS和电子地图，就近调度查勘车辆对本项目承保车辆予以优先查勘、定损。

（2）所有查勘人员配备移动查勘定损平板，保证查勘人员工作效率和查勘效果。

#### 8.2.3.5 案件监控

我公司搭建了PICC理赔运营指挥体系，基于实时位置对理赔人、车、案、警保联动服务、数据开展关联性监控，具备远程视频前后台互联、运营环节自动触发预警干预、运营状况可视化分析、管理成效智能诊断等多项功能。

通过该体系，可实时监控每个案件状态、人案关联、流程进展、查勘实景、指标数据、警保联动服务等信息，对每个查勘人员办理实效、办理质量都进行后台监控和督导，对于延时、办件异常等情况能做到即刻触发管理干预。

### 8.2.4 定点维修方案

**（1）梳理全省13家地市政府采购定点汽车修理厂名录、合同期限、承修情况、该修理厂与我司的合作情况等，分别制定对接匹配方案；**

**（2）承诺受损车辆到政府采购定点汽车修理厂进行维修，各设区市财政部门另有规定的按规定执行；**

**（3）对于有条件的政府采购定点修理厂，我司可为其开通车损直赔服务，在被保险单位或三者车主确认直赔后，我司可将维修费用直接支付给维修单位，并对车辆的维修质量进行跟踪。后续维修费发票由我司与维修单位对接收取，无需客户再先行垫付维修费，并开票至我司柜台理赔。**

### 8.2.5 维修配件报价方案

#### 8.2.5.1 现场报价及原厂配件承诺

**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。**

为满足快速定损、现场报价的需要，我公司从2009年起率先使用新一代车险理赔系统，对车辆零配件公平、公正定价提供了保证。目前，我司已引入先进的4G技术设备，真正实现现场查勘、现场定损、现场报价，提高理赔工作效率。

#### 8.2.5.2 报价系统

我公司配备在线版与移动版报价系统，为在线报价、现场报价提供有力的支持。

### 8.2.6 便捷理赔方案

#### 8.2.6.1 针对单证多、流程长、索赔困难等理赔难点，推行“网上办、方便办”

（1）网上提交,自助理赔

通过中国人保微信公众号、小程序、手机APP,可网上提交索赔资料，全天24小时不受限；索赔环节全透明；小额案件“网上一站式”自助完成。

（2）网上咨询，全天守候

7\*24小时在线答疑，提供在线车常识、车保险和车理赔等即时服务。

（3）车险单证，四个减免

①免提交——绑定中国人保微信公众号、手机APP，则三证[[1]](#footnote-1)免提交。

②免复印——确需提交三证，则提交方式完全电子化，免复印；逐步推行仅凭身份证“一证索赔”。

③免单证——对2000元以下小额车损案件，客户无需提供修车发票；事故案情清晰免事故证明，气象灾害免气象证明，保险公司可以获取的索赔材料不用客户提供。

④免奔波——在中国人保推荐的合作维修网点修车,修车发票无需客户提交，由中国人保与维修网点直接交接。

（4）理赔夜市，为您等候

一是开展线下理赔夜市服务。延长理赔服务时间，工作日延长至20:00，周末、节假日安排值班人员，向客户提供理赔资料受理、理赔咨询等服务。客户白天尽可安心工作，法定工作时间外，人保理赔服务依然不打烊。

二是开展线上理赔夜市服务。设立在线理赔夜市，通过在线理赔服务团队或95518话务人员提供在线24小时不打烊理赔夜市服务，客户可通过微信、公司APP等方式提交索赔资料、进行理赔咨询，提升客户服务体验，提升服务效率。

（5）万家网点，四海通行

“万家网点、四海通行”。我司于2006年12月就已在全国范围内开展了“异地出险、就地理赔”业务。此项业务的开展，充分发挥我司在机构和网络上的优势，提升了我司的服务水平和市场竞争能力，有利于我司为客户提供更优质的理赔服务。2012年3月起，我司又将该项服务升级为“万家网点、四海通行”，保证政府招标车辆享受到从报案到领取赔款全流程的便捷、高效、统一的理赔服务。

#### 8.2.6.2 针对事故处理环节多、协调难、往返奔波等理赔断点，推行“一站办、快捷办”

（1）小额案件，一站处理

客户发生责任明确的车损、人伤小额事故，我公司理赔人员现场协助进行一次性快速处理，免去反复协商，现场一站式完成理赔。

（2）警保联动，和谐交通

在上下班高峰期间，我公司“心服务专员”与交警共同开展路面巡查，及早发现事故，提供服务，缓解道路拥堵，实现“案未报，人先到”，现场一站式处理。根据客户需要，此项服务将逐步扩展到其他时间段。

（3）余杭模式，一站调解

在“余杭模式” 落地地区，中国人保为交通事故当事人提供在线人身损害赔偿计算、赔偿调解、“一键理赔”等一体化处理服务。

（4）“心服务站”，保障出行

在节假日主要交通枢纽路段，中国人保布设 “心服务站”，提供小事故快修、业务咨询、医疗帮助、路线指引等便民服务。逐步推行“心服务”站点常设化，丰富站点功能，提供车驾管业务代办等更多服务。

（5）事故快赔，减少奔波

积极推广保险行业交强险“互碰自赔”机制 和人保客户“互碰快赔”模式 ，实现交通事故快处快赔，减少当事人往返奔波。

“互碰自赔”：我公司主动加强与行业其他公司间的协调，全面落实交强险“互碰自赔”快速理赔机制，即对于事故各方均有责任，各方车辆损失均在交强险财产损失赔偿限额以内，不涉及人员伤亡和车外财产损失的两车或多车互碰事故，由各保险公司在本方机动车交强险财产损失限额内对本车损失进行赔付；赔付后公司间不进行清算追偿。

“互碰快赔”：事故双方均在人保财险公司同时投保交强险、车损险、商业第三者责任险及不计免赔特约险的客户发生仅造成双方车辆损失，不涉及人伤、物损的互碰事故，事故责任无争议，可以各自向本方车险承保机构进行索赔，各自的车险承保机构分别赔付被保险单位的损失，赔偿后不进行相互追偿。

（6）大灾事故，快速理赔

提前做好灾害预警，提醒客户注意安全防范。如遇大灾事故，快速启动理赔应急机制，开通理赔绿色通道快速接受报案，组织专业队伍快速施救，利用专业检测工具快速确定损失，协调维修资源快速修复车辆，集中力量做好快速赔付。

#### 8.2.6.3 针对客户没时间、不了解、无保证等理赔痛点，推行“帮着办、主动办”

（1）人伤事故，专员导航

针对人伤事故，人伤服务专员深度参与事故处理，在责任认定、伤残评定、医疗费担保\垫付\先行支付、调解诉讼等方面提供全流程专业支持，帮助客户尽快摆脱人伤事故烦恼。

（2）品质保证，安心修车

在中国人保推荐的维修企业进行维修，客户可获得“维修价格无差价，修车质量有保障”的服务承诺。

#### 8.2.6.4 体现专业价值，丰富保障内涵，针对客户需求，推行“专业办、用心办”

（1）专业工具，智能检车

中国人保独有的“芯理赔”科技理赔工具，可为客户车辆的动力、制动、转向、安全等关键系统提供免费、极速、精准的“体检”。

（2）人伤事故，全程无忧

① 人伤案件全程咨询电话导航服务

对于车险涉及人伤的案件，我公司将提供全程电话咨询服务，向被保险单位提供处理流程咨询和专业的案件处理指引服务，积极协助被保险单位处理人伤事故。

② 小额人伤案件快速处理服务

投保车辆在道路交通事故中造成第三者人员受伤且责任明确，有条件在事故现场快速协商处理的人伤案件，或责任明确、伤者经过一次性门诊治疗后主张或同意快速处理的人伤案件，简化流程，公司理赔人员在现场协助客户一次性快速处理，省去与受害人之间反复协商的烦恼。

#### 8.2.6.5 针对简易赔案，制定专项处理办法

**为保证快速处理简易赔案，提高工作效率，我司专门制定“江苏省党政机关、事业单位及团体组织保险车辆简易赔案现场赔付处理办法”*（见本节附件五）*，出险车辆进行定损、修理时，承诺小额案件当日定损完毕，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。**

#### 附件五：《江苏省党政机关、事业单位及团体组织保险车辆简易赔案现场赔付处理办法》

为了进一步加强对江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车定点保险车辆理赔服务，规范简易赔案现场赔付处理，特制定本办法。

一、实行24小时接报案，节假日不休息，定点保险车辆一旦出险，保证在第一时间内赶赴现场。在外地出险的，可由当地人保查勘，也可派专人快速赶赴外地处理。

二、事故车辆需要救援的，我司会同江苏省政府采购定点修理厂，负责联系拖车、吊车等施救工具，并积极进行救援。

三、单方肇事或负全部责任的事故，损失金额在10000元以内的，我司定损员查勘完现场后，根据事故发生情况，当场核定损失，当场与被保险单位商定并签字确认后，直接将事故车辆送政府采购定点修理厂修理，索赔手续由我司业务人员上门办理，我司在一天之内理算结案，将赔款直接汇入被保险单位单位账户，保证被保险单位可及时取车。

四、对于事故损失较大的车辆，我司保证在承诺理赔时效内核定项目和金额。如遇到配件缺货的情况，我司可发挥全国性大公司的优势，协助修理单位购买配件。保证事故车辆尽早、尽快修复。

五、对于疑难、特殊事故，我司将本着“以人为本，稳健经营、笃守信誉、忠诚服务”的宗旨，忠实履行“人民保险为人民”的承诺，为江苏省党政机关、事业单位及团体组织提供最优质的服务。

**简易赔案事故车辆定损送修流程图**

向“95518”或承保公司报案

理赔中心定损人员按报案地点到出险现场

定损人员对事故车辆进行定损

双方协商签字确认损失金额

直接送政府采购定点修理厂维修

### 8.2.7 预付赔款

#### 8.2.7.1 预付标准

**在本项目合同服务范围及有效期内，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。**

#### 8.7.2.2 时效承诺

**办理赔付及时无误，在索赔手续齐全时，我公司承诺按下列时效承担赔付责任：**

（1）赔款人民币50000元以下的， 1 个工作日内结案；

（2）赔款人民币50000～100000元之间的， 2 个工作日内结案；

（3）赔款人民币币100000元以上的， 7 个工作日内结案。

#### 8.2.7.3 预付赔款流程

（1）95518专线接线人员接受报案后，调度查勘定损人员赶赴事故现场，重大案件需同时通知分公司主管领导。

（2）查勘定损人员进行现场查勘，确定是否属于保险责任，初步确定损失金额。

（3）对于损失金额较大、定损和赔付周期较长的案件，根据案情需要，承保公司建议或客户请求需预付赔款的，应由被保险单位填写《机动车辆保险预付赔款申请书》(一式两份)。

（4）理赔中心在业务系统中进行赔款预付录入，缮制《机动车保险预付赔款计算书》（一式两份），由理赔中心、地市级主管副总签署意见。

（5）按规定权限报上级公司审核，批准后方可支付被保险单位。

（6）《机动车辆保险预付赔款申请书》、《机动车保险预付赔款计算书》一份附案卷内，一份交财务中心作为支付凭证。

（7）预付赔案专档管理，待案件结案后，与其他单证合并归档。

#### 8.2.7.4 预付赔款处理流程图

重大案件通知主管领导

95518接受报案

理赔中心现场查勘、施救，确定保险责任和初步损失

承保单位建议或客户提出申请

理赔中心反馈查勘意见

理赔中心上报审批

理赔办理预付赔款手续

财务中心支付预付赔款

## 8.3 宣传、培训和防灾防损服务

### 8.3.1 培训方案

为进一步提高江苏省党政机关、事业单位及团体组织各级员工的安全意识和防灾防损技能，我公司承诺组织有关专家、学者及高级技术人员，**配合集中采购机构于合同期限内统一对各级被保险单位进行2次以上培训，在保证合规前提下，培训发生的所有费用由各定点保险公司按承保比例计算并支付。**

培训分为常规性培训和针对性培训，内容涵盖组织车辆保险承保、理赔、风险管理及其它相关培训，协助被保险单位的风险管理人员开阔视野，熟悉车险知识，积累风险管理经验，帮助被保险单位建立自己的车辆风险管理体系。

（1）培训目标

*  加深保险流程理解，提升事故处理效率
*  增强风险防范意识，提高防灾防损技能
*  加强保险双方沟通，实现互利合作共赢

（2）培训对象

我公司组织的培训对象包括江苏省各级党政机关、事业单位及团体组织车险相关管理人员、采购人员、车辆使用人员等。

（3）培训方式

我公司主要采取集中培训、高层研讨、现场交流、考察学习、防灾演练、安全宣传等形式的培训。

（4）培训内容

我公司为江苏省党政机关、事业单位及团体组织制定了专项的培训计划，主要分为车险相关培训和项目交流。我公司承诺将全面配合被保险单位的需求及时间安排，丰富培训内容，确保培训有的放矢，事半功倍。

| **培训主题** | **培训内容** |
| --- | --- |
| 承保培训 | * 机动车费率条款解读、车险综合改革影响等 |
| 理赔培训 | * 理赔流程、报案时效和方式、理赔资料的收集和提供 |
| 风险管理 | * 行业风险介绍、典型案例分析 * 已发生事故分析 * 用车安全及防灾防损知识培训 |
| 项目总结 | * 总结前期服务并提出近期服务计划 * 被保险单位作出评价并提出服务要求 * 各方交流车险市场信息、风险管控和索赔管理经验 |
| 其他培训 | * 根据被保险单位要求，按需提供其他培训服务 |

**（5）培训实施计划**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **时间安排** | **地点** |
| 1 | 举办机动车费率与条款相关培训 | 2021年7月 | 省人保大厦五楼 |
| 2 | 年度工作总结 | 2021年年底 | 待定 |
| 3 | 举办机动车辆理赔知识讲座及案例研讨 | 2022年5月 | 省人保大厦五楼 |
| 4 | 本项目工作总结 | 2022年年底 | 待定 |
| 5 | 各市公司与当地党政机关、事业单位及团体组织协商，每年组织2次培训 | 协商确定 | 协商确定 |
| 说明 | 1、对于个别、单独车辆在保险过程中需提供保险知识咨询的由我司业务人员直接上门服务，也可以拔打“95518”咨询。  2、对于车辆管理人员因工作变动调至车管岗位而需我司对其提供保险、理赔知识等方面的培训的，我司专门为其提供培训服务。 | | |

**（6）培训回访**

**除招标人组织的统一培训外，对在本公司投保车辆20辆以上的被保险单位每季度至少进行一次上门回访；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，在每次培训结束后下发参训人员填写，并进行分析和评估。**

### 8.3.2 宣传、防灾防损方案

**根据省采购中心的要求，与被保险单位共同开展防灾防损活动，认真组织被保险单位驾驶人员的安全教育及表彰活动，按有关规定合理提取并合理支付防灾安全宣传费用。**

**（1）建立专项设定风险管控小组：由省、市、区县各级车险承保服务小组牵头，指定车险落地服务人员、理赔人员组建风控小组，负责防灾防损方案的执行、监督和管理。内容包括：内容包括：防灾防损风险排查、防火防汛物资赠送、防灾防损培训和事故应急演练等。**

**（2）定期赠送保险刊物、手册，宣传保险知识和交通规范，传授行车安全常识和驾驶技巧，介绍车辆使用和保养知识，强化驾驶人员防灾防损的意识。**

## 8.4 业务管理

我公司具有行业领先的业务管理能力，能够为江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险项目提供良好的业务管理服务，保证各个项目业务管理工作顺畅有序，不断增强保险服务能力，切实做好项目涉及的业务管理工作。

### 8.4.1 承保、理赔数据及时报送

**根据江苏省政府采购中心的要求,我司通过指定系统及时报送及时报送《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》，及时报送车辆保险情况、车辆保险赔款情况，承诺统计填报的承保、理赔数据资料准确、完整，无隐瞒。**

（1）**承保情况**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省政府采购中心规定的格式汇总统计建立单独台账。对于省政府采购中心实行电子化管理后，我司将积极与省政府采购中心车辆管理系统进行对接，将江苏省党政机关、事业单位及团体组织机动车辆保险情况及时录入到系统中。

（2）**理赔情况**包括出险原因、事故类型、事故责任、损失情况、赔款金额等信息按省政府采购中心规定的格式汇总建立单独台帐，对于省政府采购中心实行电子化管理后，我司将积极与省政府采购中心车辆管理系统的对接，将江苏省党政机关、事业单位及团体组织机动车辆保险情况所需相关内容及时录入系统。

### 8.4.2 实行专户管理

**我公司已搭建重要客户信息档案管理系统，并投入使用，由专人统一管理重要客户企业的承保、理赔、人员、增值服务等信息。**

我公司将在中标后第一时间，在重要客户信息档案管理系统建立“**江苏省党政机关、事业单位及团体组织信息档案**”，对被保险单位客户信息、承保险种、标的信息、保险方案、理赔数据等具体信息进行存档，并严格按照档案管理制度进行管理。另外，为建立长期的风险管控机制，将建立风险管控工作档案，记录、整理工作计划、风险评估报告、安全检查日志、会议纪要等文件资料，为今后工作积累经验素材。

**对承保的江苏省党政机关、事业单位及团体组织车辆建立专门的车险档案，实行专户管理，并认真开展跟踪服务。利用我司的核心业务系统和综合业务分析系统等相关系统的数据支持，做到一单位一档，从车辆的承保到理赔全流程跟踪，主动、及时、认真的管理好专户档案，并通过以下措施开展跟踪服务：**

1. 由各支公司或经营单位分管车险的负责人对被保险单位定期回访；
2. 设有全天候投诉专线95518-4，随时听取投诉意见，各服务环节上专门设有投诉处理责任人，并承诺在30分钟内给予答复。

### 8.4.3 专业网络管理

我司“新一代综合业务处理系统”作为中国保险业核心应用的代表，荣获“金融、保险及地产领域”门类的CHP（计算机世界荣誉组织）“计算机世界荣誉奖”21世纪贡献大奖提名奖。**我司于1998年已全面实现机动车辆保险业务微机处理省内各地联网，车险业务从出单到理赔全程均有专业化的系统网络进行管理。**

### 8.4.4 专用保单标识

为便于提取江苏省党政机关、事业单位及团体组织机动车辆承保数据，我们在投保单录入机动车辆保险微机处理系统时，**将会在投保单的汇总信息中录入专属项目代码，以便与其他车辆相区别，便于服务的优先和数据的统计。**

人保公司车险投保单的项目代码在全系统内是唯一的，具体如下：

**3200ZZ210011 江苏省政府公务用车采购项目**

### 8.4.5 业务能力提升及相关制度

本次项目涉及区域和单位较多，我公司将结合所有被保险单位风险共性特征和个性需求，充分整合辖内人才资源和技术优势，以省公司领导为一个中心，围绕风险管控、技术支持、日常服务和专属理赔四条基本线，组建“一点四线”的项目服务团队，为江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险项目提供“五位一体”的全面服务。为促使项目服务工作的高效开展，我公司将对项目服务团队的整体工作开展奖惩考核，从而不断改进人员服务质量，提升团队服务效率。

**一是项目宣导。如有幸中标，我公司将第一时间将服务承诺及相关要求立即传达到全辖各级机构，对各层级相关管理人员、业务人员及理赔人员做好宣导和培训工作。业务开展过程中，我公司还将针对本项目做定期的业务反馈和复盘，找出存在的问题和可提升的空间，不断提升相关人员的项目服务能力。**

**二是业务培训。**我公司定期对各级管理人员、展业人员及理赔人员开展业务培训，课程内容丰富，除业务技能培训外，还提供监管形势宣导、商业模式变革、科技赋能、多视角创新等课程；培训形式多样，既有专题讲授、行动学习，又有交流分享，不断提升相关人员综合职业素养。

**三是考核计划。**我公司将建立服务团队工作考评体系，每半年向被保险单位发放项目服务考核表，对服务时效、服务态度等方面进行评分，并结合被保险单位的意见对经办人员进行实质性改进，向被保险单位反馈整改报告。

**四是奖惩办法。**我公司将针对本保险项目涉及保险运作的各方面，结合公司业务管理的实际，制定考核奖惩办法。

**（1）服务奖励**

依据全年考核评分情况，各市分公司制定细化的奖励方案，对表现优异的员工进行综合排名奖励。考核评分由被保险单位反馈的评分表及意见决定，考核占比70%；我公司内部绩效考核结果占比30%。

**（2）投诉处罚**

针对本项目，各地市成立投诉处理小组，在收到被保险单位投诉或考核评分反馈意见后，我司将责成专人妥善处理，并确保接到相关投诉后24小时内书面答复针对投诉的初步处理意见，3日内书面答复处理结果。并根据**《关于承保江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车的管理规定》、《关于承保江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车项目业务管理奖惩办法》，对服务态度、服务质量不符合要求的业务人员进行处罚。**

## 8.5 防腐倡廉措施

（1）积极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；

（2）不以任何形式向被保险单位及其经办人提供回扣；

（3）严格公司内部财务管理，从源头杜绝腐败现象的发生；

（4）我司设立防腐倡廉监督岗，接收社会举报，联系人： 夏少萍，联系电话：025-68186939。

## 8.6 增值服务方案

车险综合改革后，保单增值服务为道路救援、代为驾驶、安全检测及代办年检。我省针对道路救援服务、代为驾驶服务统一采购（迪迪救援和滴滴代驾）。2020年1-11月，全省共计提供微信救援服务52.5万次，平均服务到达时间29.7分钟，服务满意度100%；提供微信代驾服务33.5万次，平均服务到达时间4分钟，服务满意度100%。安全检测、代办年检由各地市自行整合当地资源，省公司统一提供线上化接口支持。

针对本次江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务车辆，我公司提供能力范围内最优质的增值服务。

### 8.6.1 免费道路救援服务

根据《中国保险行业协会机动车商业保险示范条款》中附加机动车增值服务特约条款约定，对于本项目范围内9座以下非营业客车，在使用过程中发生故障而丧失行驶能力时，我公司提供如下道路救援服务，**每年保期内*免费* 享受服务次数为*17次***。

（1）单程50公里以内拖车；

（2）送油、送水、送防冻液、搭电；

（3）轮胎充气、更换轮胎；

（4）车辆脱离困境所需的拖拽、吊车。

**针对本项目，我公司专门制定江苏省公务用车道路救援VIP报案通道：**

客户拨打95518热线，在语音导航中表达需要故障救援的诉求后，接入95518人工客服，人工客户提供365天\*24小时的人工登记故障救援服务。95518人工客服根据客户提供的车号/保单号/车架号/被保险人的身份证号等信息查询有效期内的保单。95518人工客服受理故障救援服务需求时，需要记录客户救援方式是否为拖车、搭电、换胎等服务，同时记录联系人电话，救援地点等相关故障信息。登记完毕后，95518人工客服及时调度救援平台，救援技师会在10分钟内与客户联系，会在40分钟内到达事故现场。

### 8.6.2 免费代驾服务

根据《中国保险行业协会机动车商业保险示范条款》中附加机动车增值服务特约条款约定，对于本项目范围内9座以下非营业客车，当被保险单位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，我公司可提供单程30公里以内的短途代驾服务。**每年保期内*免费* 享受服务次数为*2次*。**

**针对本项目，我公司专门制定江苏省公务用车代驾服务VIP通道：**

客户拨打95518热线，在语音导航中表达需要代驾的诉求后，接入95518人工客服，人工客户提供365天\*24小时的代驾信息服务。95518人工客服根据客户的来电手机号确认客户身份，询问是否需要代驾服务，并根据客户的表述填写相关信息，如客户姓名、手机预约司机人数、起点地址等。代驾公司在接到95518人工客服的服务需求后，8分钟内调度到代驾司机，并及时联系客户，具体到达地点，由客户与代驾司机单独确认。

### 8.6.3 免费车辆安全检测

根据《中国保险行业协会机动车商业保险示范条款》中附加机动车增值服务特约条款约定，对于本项目范围内9座以下非营业客车，为保障车辆安全运行，我公司可提供车辆安全检测服务。**每年保期内*免费* 享受服务次数为*2次*。**

### 8.6.4 免费代为送检服务

根据《中国保险行业协会机动车商业保险示范条款》中附加机动车增值服务特约条款约定，对于本项目范围内9座以下非营业客车，按照《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》，当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，我公司可安排人员提供车辆代为送检服务。**每年保期内*免费* 享受服务次数为*2次*。**

### 8.6.5 警保联动促服务

警保联动工作是保险参与社会治理的一项创新举措，通过警保合作，推进事故高效快速处理，提高理赔服务和损害赔偿纠纷调解水平。近年来，我公司持续加强“警保联动”服务新模式的开展力度，通过“四个融合”，即以队伍融合，推动保险和警务资源深度融合；以数据信息融合，推动服务能力持续提升；以管理模式融合，推动科技赋能精细化管理；以服务融合，推动服务内涵不断丰富。持续推进“警保联动”各项服务，打造人保服务核心竞争力。

**（1）快处快赔服务。**我司安排专人承接交管转派的案件，第一时间按照调度赶往现场，对于事故各方无争议、损失较小的案件，在交管12123系统的处理框架下，协助事故双方现场定责。事故双方有争议的，按交管部门要求发送相关事故信息及照片至12123系统后台，实现线上定责。我司依托自有移动理赔平台对事故损失进行现场核定，实现交通事故处理与保险理赔的“一站式处理”。接下来可将“一站式处理”模式逐步向人伤案件拓展。

**（2）道路巡查服务。**在交通繁忙、事故多发的城市主干道，选派专员经过严格培训后，以自主巡查、随警巡查或接受辖区交巡警调度等形式，开展道路巡查服务。在交通高峰期，我司警保联动服务专员第一时间发现事故，赶到现场，按照事故双方当事人要求，完成拍摄固化现场照片并指导双方车辆快速撤离现场，防止交通拥堵。如事故双方当事人有需求，我司巡查人员还可现场提供快处快赔服务。实现“案未报、人已到，车未修，钱已到”的优质理赔服务体验。

**（3）建立联合在线指挥机制。**有条件地区，鼓励设立联合在线指挥中心，在交管指挥中心规划场地，设立联合指挥席位，警保双方共同组织人员开展线上快处快赔等在线工作。

### 8.6.6 创新“车管服”服务

我司借助自身优势，已与全省各市公安合作，并实现系统对接，与公安交警建立信息共享机制。各市公安已在人保的机构网点，设置便民合作服务网点，为广大用车客户提供补换领机动车牌证、补换领驾驶证、自助处理交通违法等“一站式”代办服务，实现了“让数据多跑路、群众少跑腿，服务群众零距离”，打造了区内交通安全共建、共治、共享的典范。

### 8.6.7 协购配件

我司的“驾安配”平台，可以提供全国范围内的配件直供，对于被保险单位有投保的特异车型、稀有车型、古老车型出险后，购买零配件困难的，我司通过驾安配平台发起询价，可全国范围内寻找供货渠道，协助被保险单位购买配件，并对配件交易流程及售后问题负责。

### 8.6.8 私车保险优待服务

我公司可为江苏省政府机关、事业单位和社会团体各被保险单位全体人员提供私车保险。可根据被保险单位需求：

（1）指派专属客户经理上门服务，登记车辆信息，建立档案。

（2）提供个人客户VIP服务：4S店理赔、免费道路救援、免费代驾、免费代办年检等。

### 8.6.9 购车优惠服务

我公司与高、中、低各类厂商、汽车经销商集团、汽车4S店均拥有战略合作关系，可为江苏省政府机关、事业单位和社会团体各被保险单位全体员工提供私家车购车咨询服务，并享有大客户专享特殊优惠政策；公司可安排专业客户经理提供从选车、购车、办理手续等全流程指导，利用渠道合作关系，我司每年举办多元化线上线下购车节，为重要客户单位争取最大购车福利。

### 8.6.10 灾害天气预警

及时提醒被保险单位加强车辆安全防范工作，采用手机短信等方式，在台风、暴雨、大风、雷暴、冰雹和暴雪等自然灾害来临前向被保险单位车辆负责人发送灾害预警预报。

### 8.6.11 法律救援

对于交通事故中第三者人伤案件涉及到的法律诉讼问题，我公司可提供法律咨询，也可接受被保险单位的全权委托，代为处理事故。

### 8.6.12 便捷的承保查询平台

投保客户可通过本公司网站(www.epicc.com.cn) 自助查询保单信息、下载电子保单、查询理赔进度、查看案件赔付时效等。查询时需提供保单号和单证流水号。

查询流程：首页——客户服务——承保理赔查询——其他保险查询——输入保单号和单证流水号，点“保单查询”。

### 8.6.13 综合保险服务

江苏人保财险为客户提供多样化的保险服务，除车险外，还可提供包括意外险、责任险、家财险、健康险等各类非车险产品咨询及承保。此外，中国人保是集财产、人寿、健康全险种的国内最大的保险集团，各子公司之间已建立了通畅便捷的交叉销售渠道，如有需要，我司可提供全方位的服务。

### 8.6.14 文化交流

为促进被保险单位对我司的进一步了解，加强双方的沟通和交流，使被保险单位保险负责人员能够更快捷地了解到保险行业的动态，我们定期向被保险单位赠送我司相关保险刊物。

1. [↑](#footnote-ref-1)