**中国平安财产保险股份有限公司**

**一、服务承诺**

**1、总体服务体系**

为了做好本项目的各项服务工作，全面响应本次招标的各项服务要求。平安产险高度重视，专门成立了以江苏分公司总经理室负责的项目服务团队，以项目领导小组为核心，下设承保、理赔、售后、防腐倡廉各具体服务小组，负责领导、组织、协调本项目的实施。各具体服务小组均由公司分管领导带队，力争高效运作、尽职尽力，全面做好各项服务工作。

**服务体系架构图**

**项目领导组**

**理赔服务小组**

**承保服务小组**

**售后服务小组**

**防腐倡廉小组**

**项目领导小组情况**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **组 别** | **姓 名** | **职 务** | **职 责** | **手 机** |
| 项目领导小组 | 王涛辉 | 分公司副总经理 | 承保组长 | 13603398999 |
| 杨晓迪 | 分公司副总经理 | 核保组长 | 18602136766 |
| 彭碧方 | 分公司副总经理 | 理赔组长 | 18983693339 |
| 彭 亮 | 集团派驻江苏地区总稽核 | 内控组长 | 13852286905 |
| 项目执行组 | | | | |
| 承保服务小组 | 王涛辉 | 分公司副总经理 | 承保组长 | 13603398999 |
| 唐 峰 | 分公司团客部经理 | 项目经理 | 18066115632 |
| 程昭宇 | 分公司核保部经理 | 核保负责人 | 17372776720 |
| 田 原 | 分公司政保部 | 项目协调 | 18651833123 |
| 理赔服务小组 | 彭碧方 | 分公司副总经理 | 理赔组长 | 18983693339 |
| 李 岳 | 分公司理赔部经理 | 理赔负责人 | 18796218536 |
| 卫金虎 | 车物管理团队经理 | 车物定损负责人 | 18055135371 |
| 殷凤鸣 | 人伤管理团队经理 | 人伤负责人 | 13382079378 |
| 李燕玲 | 理赔管理团队经理 | 理赔管理负责人 | 18552261076 |
| 售后服务小组 | 彭碧方 | 分公司副总经理 | 售后服务组长 | 18983693339 |
| 田 原 | 分公司团客部经理 | 售后服务协调 | 18651833123 |
| 郭 雯 | 分公司团客部室主任 | 培训负责人 | 13776692108 |
| 付燕平 | 分公司团客部室主任 | 售后服务负责 | 18915943677 |
| 防腐倡廉小组 | 王涛辉 | 分公司副总经理 | 内控总负责 | 13603398999 |
| 彭 亮 | 集团派驻江苏地区总稽核 | 稽核监督 | 13852286905 |

**1.1 领导小组职责**

A.负责本项目的总决策；

B.组织、领导本项目的承保、理赔和服务工作，负责协调、指导和解决服务项目中有关事项，保证服务质量和服务水平；

C.保证服务的各个环节高效运转；

D.负责客户单位的沟通、协调，听取被保险单位的意见和建议，并实施改进。

**1.2 承保服务小组职责**

A.遵循科学、高效、全面、优质的原则为被保险单位提供全过程、一站式的投保服务；

B.提供保险业务政策的咨询、数据联网、有关保险单证的查询；

D.检查监督保险车辆承保情况，发现问题及时纠正；

E.安排定期的回访工作及征求意见表的发放、反馈。

**1.3 理赔服务小组职责**

A.提供理赔咨询，接报案、查勘定损等优质理赔服务；

B.确保出险后在约定时间内到达现场，并负责合理定损，严格按理赔时效的承诺及时完成案件的赔付工作；

C.定期整理案件台帐，对出险类型及案件金额进行分析，给被保险单位提供有效的防灾防损建议。

**1.4 售后服务小组职责**

A.组织平安员工明确服务标准，提升服务技能，保证采购承诺实施；

B.负责承保、理赔档案管理的归集整理与分析，按期汇报政府采购中心及反馈各投保单位；

C.受理承保、理赔、服务等方面的投诉，发现问题及时纠正；

D.组织保险知识讲座等客服活动；

E. 牵头落实防灾防损等增值服务；整合平安集团的综合金融服务，提供差异化服务。

**1.5 防腐倡廉小组职责**

A.建立内控制度，防止腐败及违规事项发生；

B.负责接受被保险单位的投诉，监督兑现服务承诺。

C.进行内部奖惩，奖优罚劣。

**2、承保服务**

**2.1 承保服务工作计划**

我司根据江苏省政府采购中心及被保险单位的要求，制订专门的承保服务工作计划。工作计划包括服务人员设置、承保服务模式、承保档案管理、客户回访及奖惩措施等内容。我司将在中标后与省政府采购中心及被保险单位进行及时沟通，根据其意见修订完善工作计划，使服务措施符合实际、切实可行。主要内容如下：

1. **明确服务人员设置**

成立承保服务领导小组，明确责任分工。以便后续落实具体承保工作。

1. **制定承保流程（流程图如下）**

**向投保人介绍条款、**

**承保方案、试算保费**

**1、7天\*24小时电话咨询服务**

**2、专属服务小组上门服务**

**投保人确认投保单**

**验车、准备投保资料**

**3、设置特别代码标识**

**录入投保信息，核保**

**4、10分钟快速出单**

**打印缴费通知单**

**收取保费、签发保单**

**5、赠送静电贴；快速理赔指南、理赔流程卡**

**送单**

**6、客户回访，受理建议、投诉**

**客户回访**

**7、一车一档、专户管理、续保提醒**

**8、联网信息查询**

**9、灾难天气提醒**

**10、低洼易涝地区行车提醒**

**数据处理，登记档案**

**（3）成立专门的承保服务队伍**

我司将成立专门的承保服务队伍，由有一定政府采购车险承保经验、具备较高服务能力的专门销售人员组成。主动为被保险单位上门办理投保、批改等具体承保手续，保证随叫随到。

**（4）根据现有承保档案，提前联系**

充分利用历年政府采购车险完整的客户档案，提前了解车辆保险到期情况，提前40天与被保险单位联系，避免脱保和漏保。

**（5）依据合同，及时沟通**

建立以保险合同为依据的工作准则，遇到被保险单位超出合同文件约定的特殊需求或合同文件未规定的特殊事项，及时与省政府采购中心沟通，得到批准后方可行事。

**（6）培训服务**

针对被保险单位的车队等相关人员进行相关车险知识培训，包括不限于理赔流程、防灾防损等内容。

**（7）定期报送报表**

我司与被保险单位签订保险单后，每月将签订的保险清单包括车牌、厂牌型号、投保险种及保险费等资料按照被保险单位规定的格式提供给被保险单位，并定期按江苏省政府采购中心要求备案。

**2.2 承保服务小组**

我司在项目执行组中下设专职的承保服务小组，分管领导亲自负责，分工明确，旨在为江苏省全省范围党政机关、事业单位、社会团体提供专属便捷的承保服务工作。

**承保服务小组成员**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **城市** | **姓  名** | **所在公司** | **职务** | **职称** | **工作职责** | **联系方式** |
| 江苏 | 王涛辉 | 江苏分公司 | 副总经理 | 高级核保 | 承保组长 | 13603398999 |
| 杨晓迪 | 江苏分公司 | 副总经理 | 高级核保 | 承保组长 | 18602136766 |
| 唐峰 | 江苏分公司 | 分公司政保部 | 中级核保 | 项目经理 | 18066115632 |
| 田原 | 江苏分公司 | 团渠部负责人 | 初级核保 | 项目协调 | 18651833123 |
| 程昭宇 | 江苏分公司 | 核保部负责人 | 中级核保 | 核保负责 | 17372776720 |
| 南京 | 郭臻伟 | 南京中心支公司 | 副总经理 | 中级核保 | 承保负责 | 15061483148 |
| 黄一敏 | 南京中心支公司 | 业管部负责人 | 中级核保 | 核保工作 | 13400072367 |
| 黄亮 | 南京中心支公司 | 业务总监 | 初级核保 | 承保联系 | 18118918080 |
| 段波 | 南京中心支公司 | 业务总监 | 初级核保 | 承保联系 | 13585198944 |
| 张斌 | 江宁支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 13770974000 |
| 于杰 | 浦口支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 15850556545 |
| 赵吉俊 | 大厂支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 13814179806 |
| 张冬阳 | 六合支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 13512523802 |
| 周阳 | 栖霞支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 18952085988 |
| 马力波 | 高淳支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 18502519212 |
| 张超 | 溧水支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 18651630004 |
| 陈翔 | 营销服务部 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 15189836624 |
| 叶盛 | 汤山营销服务部 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 15950518061 |
| 蔡葱 | 汤泉营销服务部 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 18751807075 |
| 缪馥秋 | 桥林营销服务部 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 18100607592 |
| 常州 | 李弢 | 常州中心支公司 | 副总经理 | 中级核保 | 承保负责 | 13912306631 |
| 方园 | 常州中心支公司 | 业管部负责人 | 中级核保 | 核保工作 | 18015066899 |
| 李聪逸 | 武进支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 18118991326 |
| 王凯 | 金坛支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 18018278886 |
| 吴海骏 | 溧阳支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 18900651895 |
| 吴敏慧 | 横山桥营销服务部 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 13915075987 |
| 顾涛 | 前黄营销服务部 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 13401561865 |
| 冯沁砚 | 孟河营销服务部 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 18505195335 |
| 宋子寒 | 钟楼营销服务部 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 18115071959 |
| 淮安 | 张保增 | 淮安中心支公司 | 团体分管总 | 中级核赔 | 承保负责 | 18018032698 |
| 赵阳 | 淮安中心支公司 | 业管部负责人 | 中级核保 | 核保工作 | 15205151765 |
| 沈伟 | 淮阴支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 15751307773 |
| 古磊 | 楚州支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 18052350555 |
| 欣亮 | 金湖支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 15358668333 |
| 葛建 | 涟水支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 15152353563 |
| 龚文静 | 洪泽支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 18751266268 |
| 李小方 | 盱眙支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 18005281688 |
| 南通 | 朱晓祥 | 南通中心支公司 | 副总经理 | 中级核保 | 承保负责 | 13382340068 |
| 汤进宇 | 南通开发区 | 机构负责人 | 中级核保 | 承保负责 | 15190983358 |
| 王慧 | 启东支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 18862953119 |
| 张莉 | 通州支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 18605131999 |
| 黄莉花 | 海门支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 13813761501 |
| 史志刚 | 如皋支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 13862843555 |
| 刘坚 | 如东支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 18862953160 |
| 王宇 | 海安支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 13773663177 |
| 张莉 | 通州平潮营销服务部 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 18605131999 |
| 史志刚 | 如皋林梓营销服务部 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 13862843555 |
| 史志刚 | 如皋开发区营销服务部 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 13862843555 |
| 王慧 | 启东吕四营销服务部 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 18862953119 |
| 黄莉花 | 海门叠石桥营销服务部 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 13813761501 |
| 王宇 | 海安李堡营销服务部 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 13773663177 |
| 泰州 | 张嘉 | 泰州中心支公司 | 业务总监 | 中级核保 | 承保组长 | 18626453299 |
| 王松杰 | 泰州中心支公司 | 业管部负责人 | 中级核保 | 承保联系 | 18936788811 |
| 许海勇 | 泰兴支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 15896039093 |
| 杨力 | 靖江支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 18552688222 |
| 巫衡 | 兴化支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 18761099552 |
| 张剑 | 高港支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 18651163800 |
| 陈诚 | 姜堰支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 15152621599 |
| 扬州 | 芮奕欣 | 扬州中心支公司 | 副总经理 | 中级核保 中级风控 | 承保联系 | 18662728361 |
| 刘杰 | 扬州中心支公司 | 业管部负责人 | 中级核保人 | 承保负责 | 18652779325 |
| 郝建国 | 江都支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 18952777888 |
| 罗彬 | 仪征支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 13064880022 |
| 周景 | 高邮支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 15862895500 |
| 周鹏程 | 宝应支公司 | 机构负责人 | 初级核赔 | 承保联系 | 18051441816 |
| 镇江 | 陈雍 | 镇江中心支公司 | 副总经理 | 中级核保 | 承保负责 | 13813384607 |
| 蔡健 | 镇江中心支公司 | 部门经理 | 中级核保 | 承保联系 | 15862933117 |
| 李军 | 丹阳支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 13706105951 |
| 李辉 | 句容支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 15152922175 |
| 沈昕 | 扬中支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 18605111741 |
| 孟雨霖 | 新区支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 18912808357 |
| 徐州 | 尹静文 | 徐州中心支公司 | 副总经理 | 中级核保 | 承保负责 | 18651791122 |
| 渠吉磊 | 徐州中心支公司 | 业管车险负责人 | 中级核保 | 核保工作 | 15005217081 |
| 徐光 | 丰县支公司 | 经理 | 初级核保 | 承保负责 | 15950679537 |
| 王特特 | 铜山支公司 | 经理 | 初级核保 | 承保负责 | 15905202771 |
| 窦亚伟 | 贾汪支公司 | 经理 | 初级核保 | 承保负责 | 13685196989 |
| 邓刚 | 睢宁支公司 | 经理 | 初级核保 | 承保负责 | 13805210509 |
| 祝建军 | 沛县支公司 | 经理 | 初级核保 | 承保负责 | 13912001015 |
| 孙明丽 | 邳州支公司 | 经理 | 初级核保 | 承保负责 | 18260767403 |
| 朱允银 | 新沂支公司 | 经理 | 初级核保 | 承保负责 | 13701763184 |
| 盐城 | 周韬敏 | 盐城中心支公司 | 副总经理 | 中级核保 | 承保负责 | 13851932436 |
| 李灿 | 盐城中心支公司 | 副总经理 | 中级核保 | 承保负责 | 15895300257 |
| 徐亚 | 盐城中心支公司 | 业管部负责人 | 中级核保 | 承保联系 | 15851074257 |
| 陆兵 | 大丰支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 15861973666 |
| 谭成刚 | 东台支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 13905103129 |
| 潘昆仑 | 滨海支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 15061654131 |
| 赵明宇 | 建湖支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 18662061066 |
| 付晋维 | 射阳支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 15862026033 |
| 黄荣 | 阜宁支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 18019626186 |
| 刘志祥 | 响水支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 13851092213 |
| 陈丹丹 | 大丰港营销服务部 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 13601423663 |
| 连云港 | 魏阳 | 连云港中心支公司 | 业务总监 | 中级核保 | 承保负责 | 17626042060 |
| 冯小春 | 连云港中心支公司 | 客户经理 | 初级核保 | 承保联系 | 18036652758 |
| 孙正芳 | 连云港中心支公司 | 客户经理 | 初级核保 | 承保联系 | 18061363719 |
| 邱浩 | 东海支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 13905125717 |
| 丁连喜 | 赣榆支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 15950773445 |
| 吴书杰 | 连云支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 18360508458 |
| 徐顺意 | 灌云支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 13912162302 |
| 王善意 | 灌南支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 18861336955 |
| 宿迁 | 邵伟 | 宿迁中心支公司 | 副总经理 | 中级核保 | 承保负责 | 13905240933 |
| 周川滨 | 宿迁中心支公司 | 业务总监 | 初级核保 | 承保联系 | 17766257275 |
| 张鼎 | 沭阳支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 18751072958 |
| 谢舟 | 泗阳支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 15951299882 |
| 吴以军 | 泗洪支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 13851375099 |
| 朱柏雨 | 洋河支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 18705242381 |
| 邵伟 | 湖滨新区营销服务部 | 副总经理 | 初级核保 | 承保负责 | 18705242381 |
| 张鼎 | 沭阳贤官营销服务部 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 18751072958 |
| 苏州 | 丁文煜 | 苏州分公司 | 副总经理 | 中级核保 | 承保负责 | 13008898889 |
| 王悦涵 | 苏州分公司 | 业务总监 | 中级核保 | 承保负责 | 18626280926 |
| 方光辉 | 张家港支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 18014884903 |
| 卢勇 | 昆山支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 13390863247 |
| 杨波 | 常熟支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 18651111699 |
| 司明 | 太仓支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 15851497111 |
| 郭超 | 吴江支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保联系 | 13771900500 |
| 无锡 | 寇国强 | 无锡公司 | 副总经理 | 中级核保 | 承保负责 | 13989301460 |
| 张梦媛 | 无锡公司 | 团体业务负责人 | 中级核保 | 承保联系 | 13824123553 |
| 王海峰 | 江阴中心支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 13861616911 |
| 张双喜 | 宜兴中心支公司 | 机构负责人 | 初级核保 | 承保负责 | 13861867711 |
| 柳燕 | 惠山支公司 | 机构负责人 | 中级核保 | 承保联系 | 13003311100 |
| 凌云 | 梁溪支公司 | 机构负责人 | 中级核保 | 承保联系 | 15895309000 |
| 张晓林 | 锡山支公司 | 机构负责人 | 中级核保 | 承保联系 | 18626300500 |

**2.3 优先承保服务**

我司确保被保险单位享有优先服务的权利，由承保服务小组组织专业销售人员专门前往被保险单位上门服务，保证随叫随到，对所提出的各种问题进行逐一解答，并收集投保所需要的各项资料，完成出单后将保单、机动车辆保险卡片送至被保险单位。

（1）服务成员见上表。客户只需联系我们的联系人，联系人便安排我司专业销售人员上门服务。

（2）确保被保险单位获得优先服务，优先服务包含优先上门、优先出单、优先答询等。

（3）我司服务人员将协助被保险单位计算保险费、填写投保单等关键工作。

**2.4 快速出单服务**

我司首创FQS团体车队询报价系统，为客户提供全面、周到、便捷的服务，可通过批量录入，同批次保单一次完成承保出单，节省被保险单位时间、快速出单。

我司还打造了内网、外网、手机出单等多维系统，所有承保服务人员都可自主出单。承保服务人员随时随地只要有网络即可完成询价出单、缴费工作。

我司将提前了解被保险单位车辆保险到期情况，提前40天与被保险单位联系，避免脱保和漏保。被保险单位如购买新车，我司利用团体车队询报价系统，与客户取得新车合格证后可快速出单。

我司在被保险单位投保资料齐全的情况下，可在**10分钟内**出具正式保险单、保险卡。

被保险单位可通过下载平安智能线上平台“企业宝”APP，查询本单位的保单、发票、条款、标识，并且可以线上批改。线上化办理业务简单、方便，确保为被保险单位提供优质的客户体验。

**2.5 实施客户回访服务**

**（1）客户回访制度**

根据我司客户服务管理制度（见附件二），对政府采购每一被保险人均需提供客户回访。客户回访可以采取电话、信息或上门等方式。

**（2）电话回访**

我司将通过电话方式在投保、续保后15天内提供保单信息回访、续保回访，并在赔案结束后一星期内提供结案回访。在获得被保险人相关资料的前提下，我司会在节假日和关键时间前，为被保险单位提供节日问候，风险提醒等服务。在接到客户投诉时，可进行投诉受理和处理结果反馈，及时了解客户意见和需求。

**（3）上门回访**

被保险单位投保后三个月内，承保服务小组将组织专人进行上门客户回访，了解被保险单位对我司的服务意见，并及时受理并反馈结果。

**（4）举办座谈会**

邀请江苏省政府采购中心及被保险单位相关负责人参加我司举办的服务座谈会、每年度“平安客户服务节”中的精彩活动。

**2.6 7天\*24小时电话服务中心**

我司全国统一客户服务热线95511，7天24小时、专人接听、记录、受理客户接报案、查勘调度、救援调度、投保咨询、理赔咨询、投诉举报等，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、任何地点、使用任何方式拨打95511，都可以得到热情、专业、快捷、周到的服务。《95511电话服务规范》见附件三。

为了配合被保险单位了解、熟悉承保流程，我司承保服务小组配有项目经理协调被保险单位相关的投保手续，名单和联系方式如下：

**承保项目经理**

江苏地区：唐峰    手机：18066115632

南京地区：段波    手机：13585198944

**2.7 服务保障措施**

**（1）接受投诉受理和外部监督**

政府采购中心或各被保险单位可以直接拨打我司项目组成员的电话进行投诉，也可拨打95511进行投诉。无论通过何种渠道进行投诉或提供意见，我司项目组服务人员均积极记录、受理，并将处理结果和意见在3天内反馈至投诉人。

**（2）提供制度保障**

我司专门制定并下发了政府采购保险项目服务保障文件《关于进一步加强政府采购车辆保险服务工作的通知》（见附件一）。文件规定通过考核的方式处理投诉，凡被投诉，经查属实，视情节轻重给予当事人处罚，直至解除劳动合同并免除其所在部门主管职务。主要内容如下：

A.如不能在约定时间出具保险单、送达保险单、或未及时提供查勘理赔服务、上门服务，经调查情况属实，进行通报批评并扣发当月10%绩效。如出现二次投诉，经过调查情况属实的，调离原岗位，并下调一档职级。

B.如发生客户投诉服务态度不好，经调查情况属实，进行通报批评并扣发当月10%绩效。如出现二次投诉，经过调查情况属实的，调离原岗位，并下调一档职级。

C.如发生未按照合同约定履行承诺且造成被保险单位出现巨大经济损失的，经调查情况属实，予以解除劳动合同处理。

投诉电话：025-86438332

**（3）保证承保规定动作执行标准**

我司在每个保险年度开始之前，均召开“政府采购保险项目启动会”，召集分公司职能部门及相关承保、理赔及客户服务人员参加。在会上将传达工作要求、我司服务承诺内容以及服务保障措施，以便公司上下能充分理解政府采购的重要性，了解政府采购项目的服务内容和服务标准。

**2.8 我司承诺签订合同后，不得将货物及其他相关服务进行转包。**

**3、理赔服务**

**3.1 理赔服务小组**

我司在项目执行团队中下设理赔服务小组，分管领导亲自负责，督导理赔服务小组工作，由江苏省内各地级市公司理赔部门协同服务，保证服务质量与服务效率，旨在为全省所有党政机关、事业单位及团体组织单位提供专业便捷的理赔服务工作。

**理赔服务小组成员**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **城市** | **姓 名** | **所在公司** | **职务** | **职称** | **工作职责** | **联系方式** |
| 江苏 | 彭碧方 | 江苏分公司 | 分公司副总经理 | 高级核赔 | 理赔组长 | 18983693339 |
| 李 岳 | 江苏分公司 | 分公司理赔部经理 | 中级核赔 | 理赔负责人 | 18796218536 |
| 李燕玲 | 江苏分公司 | 理赔管理团队经理 | 中级核赔 | 理赔管理负责人 | 18552261076 |
| 卫金虎 | 江苏分公司 | 车物管理团队经理 | 中级核赔 | 车物管理负责人 | 18055135371 |
| 殷凤鸣 | 江苏分公司 | 人伤管理团队经理 | 中级核赔 | 人伤管理负责人 | 13382079378 |
| 南京 | 王 伟 | 南京中心支公司 | 理赔负责人 | 初级核赔 | 理赔负责 | 15105182214 |
| 陈 洋 | 南京（建邺/鼓楼） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18100607282 |
| 王 龙 | 南京（浦口/大厂/六合） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 15151822489 |
| 李 昕 | 南京（高淳/溧水） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18100607135 |
| 朱家标 | 南京（江宁） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18100607523 |
| 金正东 | 南京（栖霞/玄武） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18100607173 |
| 仉庆来 | 南京（秦淮/雨花） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18014844257 |
| 常州 | 彭 添 | 常州中心支公司 | 理赔负责人 | 初级核赔 | 理赔负责 | 13776833582 |
| 魏 翔 | 常州中心支公司 | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18112992071 |
| 卞常梁 | 常州（新北/天宁） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 13915003857 |
| 沈伟林 | 常州（武进） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18100620856 |
| 孙裔旭 | 常州（钟楼/金坛） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18100620825 |
| 殷海明 | 常州（溧阳） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 15151958337 |
| 沈 鑫 | 常州中心支公司 | 人伤主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18913381836 |
| 淮安 | 钱 辉 | 淮安中心支公司 | 理赔负责人 | 中级核赔 | 理赔负责 | 15895772658 |
| 谢 聪 | 淮安中心支公司 | 车物主管 | 中级核赔 | 查勘定损管理 | 18100607721 |
| 金振兴 | 淮安中心支公司 | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 15950506072 |
| 汪良国 | 淮安中心支公司 | 人伤主管 | 中级核赔 | 查勘定损管理 | 13770395112 |
| 朱 同 | 淮阴支公司 | 车物理赔 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18100607956 |
| 郭春智 | 楚州支公司 | 车物理赔 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18100607957 |
| 何 光 | 盱眙支公司 | 车物理赔 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18036546699 |
| 吴忠超 | 金湖支公司 | 车物理赔 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 15358669858 |
| 李万年 | 涟水支公司 | 车物理赔 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18100607983 |
| 孙 圳 | 洪泽支公司 | 车物理赔 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18100607982 |
| 南通 | 沙书南 | 南通中心支公司 | 理赔经理 | 初级核赔 | 理赔负责 | 18862953129 |
| 包 杰 | 南通市区（崇川+开发区） | 作业主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18862978129 |
| 倪 剑 | 如皋\海安 | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18651113980 |
| 倪向东 | 启东\海门 | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18862950595 |
| 纪赵磊 | 通州\如东 | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18862983750 |
| 泰州 | 殷晓光 | 泰州中心支公司 | 理赔负责人 | 初级核赔 | 理赔负责 | 13401233832 |
| 贾林飞 | 泰州（市区） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 15052334405 |
| 陈 曦 | 泰州（市区） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18112992861 |
| 袁红星 | 泰州（靖江） | 查勘员 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18115838388 |
| 戴 斌 | 泰州（泰兴） | 查勘员 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 15261080369 |
| 孙 强 | 泰州（兴化） | 查勘员 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 15851972653 |
| 周海东 | 泰州（姜堰） | 查勘员 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18115949968 |
| 扬州 | 刘春林 | 扬州中心支公司 | 理赔经理 | 初级核赔 | 理赔负责 | 18021311128 |
| 佟 翔 | 扬州中心支公司 | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18705270808 |
| 刘为杰 | 扬州中心支公司 | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 15062889151 |
| 孙晓勇 | 扬州（江都） | 地区理赔负责人 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 13705251953 |
| 史凤阳 | 扬州（仪征） | 地区理赔负责人 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 15949086762 |
| 陆晓斌 | 扬州（高邮） | 地区理赔负责人 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 13348138161 |
| 李文衍 | 扬州（宝应） | 地区理赔负责人 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 13002531889 |
| 镇江 | 侯正鹏 | 镇江中心支公司 | 理赔负责人 | 初级核赔 | 理赔负责 | 18168599002 |
| 张文灿 | 镇江（润州/京口/丹徒/句容） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 15862930929 |
| 姜庭浩 | 镇江（丹阳/ 扬中/新区） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18252969779 |
| 徐州 | 王圣友 | 徐州中心支公司 | 理赔负责人 | 初级核赔 | 理赔负责 | 18100620105 |
| 杜 帅 | 徐州中心支公司（市区） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 15152463601 |
| 魏善文 | 新沂支公司 | 查勘定损岗 | 初级核赔 | 查勘定损 | 18100620193 |
| 张晶晶 | 邳州支公司 | 查勘定损岗 | 初级核赔 | 查勘定损 | 18100620169 |
| 叶 遥 | 沛县支公司 | 查勘定损岗 | 初级核赔 | 查勘定损 | 18100620196 |
| 史志辉 | 丰县支公司 | 查勘定损岗 | 初级核赔 | 查勘定损 | 18100620103 |
| 孙沙沙 | 睢宁支公司 | 查勘定损岗 | 初级核赔 | 查勘定损 | 18100620136 |
| 韩 蒙 | 贾汪支公司 | 查勘定损岗 | 初级核赔 | 查勘定损 | 18100620137 |
| 盐城 | 赵永兵 | 盐城中心支公司 | 理赔负责人 | 初级核赔 | 理赔负责 | 18862963780 |
| 李春晨 | 盐城（盐都/亭湖区） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18100620651 |
| 卫 名 | 盐城（大丰/建湖/东台） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 13851188327 |
| 张正友 | 盐城（射阳/阜宁/滨海/响水） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18100620613 |
| 连云港 | 梅 陵 | 连云港中心支公司 | 理赔负责人 | 初级核赔 | 理赔负责 | 18512513207 |
| 曾庆安 | 连云港（赣榆/连云） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 15380698550 |
| 仲伟丰 | 连云港（灌云/灌南/东海） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 15251299628 |
| 宿迁 | 孙笛阳 | 宿迁中心支公司 | 理赔负责人 | 初级核赔 | 理赔负责 | 15951935691 |
| 罗 丹 | 宿迁（宿城+宿豫） | 车物组长 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 17327584869 |
| 张洪雷 | 宿迁（沭阳） | 车物组长 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18100607865 |
| 韩 闯 | 宿迁（泗洪+泗阳） | 车物组长 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18100607802 |
| 苏州 | 黄 贺 | 苏州分公司本部 | 本部作业区经理 | 中级核赔 | 理赔负责人 | 18606291104 |
| 张益光 | 苏州（高新区） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 15501387365 |
| 蔡静宇 | 苏州（相城区) | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18066075875 |
| 吴恒坤 | 苏州（姑苏区、吴中区） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 15501387116 |
| 包黎健 | 苏州（工业园区） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 15501387260 |
| 郑书荣 | 苏州（吴江区） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 15501387956 |
| 孙 杰 | 昆山、太仓支公司 | 昆太作业区经理 | 中级核赔 | 理赔负责人 | 18651113995 |
| 施红杰 | 昆山 | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 15501387051 |
| 陆 杰 | 太仓 | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18651111782 |
| 侯立远 | 张家港、常熟支公司 | 张常作业区经理 | 中级核赔 | 理赔负责人 | 18852998899 |
| 李 刚 | 张家港 | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18551249498 |
| 石明武 | 常熟 | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 15250073316 |
| 无锡 | 葛晓平 | 江阴中心支公司 | 理赔负责人 | 中级核赔 | 理赔负责 | 13665196888 |
| 唐晓峰 | 宜兴中心支公司 | 理赔负责人 | 中级核赔 | 理赔负责 | 15961726688 |
| 王 伟 | 无锡分公司车物作业区区域 | 作业区负责人 | 中级核赔 | 理赔作业管理 | 15052115000 |
| 郑仁庆 | 无锡（新吴区/锡山区） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18112399037 |
| 陶 军 | 无锡（惠山区/梁溪区） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 13621536999 |
| 储 毅 | 无锡（滨湖区/经开区） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18112399050 |
| 汤 彬 | 无锡（江阴市） | 车物主管 | 初级核赔 | 查勘定损管理 | 18112399092 |
| 胡克飞 | 无锡（宜兴市） | 车物管理岗 | 中级核赔 | 查勘定损管理 | 15006194911 |

**3.2 7天\*24小时报案、理赔服务电话**

平安车险全国95511电话服务中心设有7天24小时服务专员，将由专人负责随时接听来电并记录、第一时间受理客户报案、派工、业务咨询、投保、救援、查勘和投诉等各项服务。在受理报案后，电话中心可在3分钟内完成系统查询、电脑录入及查勘派工工作。

此外，为了便于被保险与我司联系，我司理赔服务小组成员的手机将24 小时开机，被保险单位可以直接向服务专员报案，由专职服务小组成员代为处理报案事宜。若被保险人因特殊情况无法在规定的时间内报案的，我司将认可被保险人事后出具的书面说明，并视同为及时报案。

**3.3 针对本项目匹配理赔方案**

我司全国查勘理赔人员8000多人；江苏省拥有500多人的理赔查勘队伍，配备434辆查勘车，共建立482个查勘理赔网点，主要查勘理赔网点配备查勘车辆和远程定损系统，可以通过先进的网络远程定损系统处理查勘和定损工作；将城市以街巷为单位划分成网格化区域，按出险地点通过GPS就近调配查勘人力。

为提高本项目的理赔时效和质量，我司专门调配以上服务小组内成员，配备充足的查勘车辆，按区域对接理赔事宜。如遇事故发生，我司接被保险单位报案电话，理赔服务人员将安排专人（5A查勘员）、专车负责查勘定损。

针对本项目，我司将理赔系统植入移动终端设备，支持现场定损支付，理赔更简便、更迅速：引导拍照、4G实时上传、便捷定损、在线支付，E理赔查勘定损案件使用率占比78.48%，使用率高；5000元以下案均定损时长较上线前改善71.4%，时效快。

为提升理赔效率和感受，政府机关人员也可通过平安特有的线上平台“企业宝”可在线报案、案件查询、赔款跟踪等，线上化办理业务更加简单、方便。

为了配合被保险单位了解、熟悉理赔流程，我司理赔服务小组配有专人指导被保险单位全程办理相关的索赔手续，名单和联系方式如下：

**索赔指导专员**

车损专员：卫金虎    手机：18055135371

医疗专员：殷凤鸣    手机：13382079378

**3.4 查勘、定损、理赔时效承诺**

我司在接到被保险人单位的车辆出险报案后，将保证：

**（1）查勘时效承诺**

1）在江苏省内城市道路出险，我司理赔人员正常情况下**30分钟内到达现场**(环城公路内)，郊区**45分钟内**到达现场；若市区30分钟、郊县60分钟内无法到达现场的，可由出险单位向我司报案拍照后自行离开现场；

2）在省外城市出险，理赔人员市区**30分钟内到达现场**；郊县**45分钟内**到达现场；若市区30分钟、郊县60分钟内无法到达现场的的，可由出险单位向我司报案拍照后自行离开现场。

如无法按照约定时间到达事故现场，将以被保险人提供的现场照片、事故说明及其它证明材料作为事故发生的依据，如被保险人当时无法拍照的，可不提供现场照片。

3）**异地“双代”服务承诺**

我司承诺：**省外出险“全国通赔”**。

我司已实现全国网上通赔服务，承保机构能通过后援中心委托授权异地机构在出险当地查勘、理赔。及时实行异地代查勘、代理赔服务。我公司指定理赔专员协助被保险单位全程办理理赔手续，做到快速处理、赔付结案。

**（2）车辆定损时效**

A.接到被保险人报案后，对于属于保险责任的事故，应当按照以下约定及时定损：

1. 对于常见车型的预估车辆损失金额在人民币10000元以内的，应在1个工作日内确定损失金额；预估车辆损失金额在人民币10000元－50000元，应在3个工作日内确定损失金额；预估车辆损失金额在人民币50000元以上的，在接到报案后，5个工作日内确定损失金额；
2. 当和被保险人就赔偿结果无法达成一致时，根据被保险人的要求，应指定具有国内保险公估营业许可的双方认可的公估公司进行损失理算，并负担有关公估费用；

B.如因我司原因未按约定时间定损，造成财产损失无法确定，应以被保险人提供的财产损毁照片、损失清单和修理发票作为赔付理算依据；

C.对于不属于保险责任的，将在接到被保险人赔偿请求后3个工作日内向其发出《拒赔通知书》。

**（3）理赔时效承诺**

受损车辆定损完毕后，在所需必要材料收集齐全的情况下：

A.**赔款人民币10000元以下的， 1个工作日结案**并通过银行向指定帐户支付赔款；

B.**赔款人民币10000元以上的， 1-3个工作日结案**并通过银行向指定帐户支付赔款。

**（4）E化终端理赔提速**

E理赔手持终端：我司率先将理赔系统植入移动终端设备，支持现场定损支付，理赔更简便、更迅速： 引导拍照、4G实时上传、便捷定损、在线支付，E理赔查勘定损案件使用率占比78.48%，使用率高；5000元以下案均定损时长较上线前改善71.4%，时效快。

**（5）赔款转账时效**

案件赔款金额单笔支付5万元以下，收款帐户户名为被保险人，包括个人和单位，收款帐户开户银行属于120家主流银行，不受节假日等非工作时间影响，赔案自发起支付，赔款到账只需**60秒**。

**3.5 异地“双代”服务承诺**

我司承诺：**省外出险“全国通赔”**。

我司已实现全国网上通赔服务，承保机构能通过后援中心委托授权异地机构在出险当地赔付。理赔跟着客户走，无论您在那里投保，无论您在哪里发生事故，可根据您的需要，在全国任何一个平安网点办理理赔及领取保险赔款。

如被保险单位车辆发生赔案，可直接将理赔材料交至出险地平安，也可回到车辆所在地将材料交至当地平安。赔款直接支付到被保险车辆单位帐户。

受损车辆定损完毕后，在所需必要材料收集齐全的情况下：

A.万元以下（含人伤案件）， 1个工作日结案并通过银行向指定帐户支付赔款；

B.万元以上（含人伤案件），1-3个工作日结案并通过银行向指定帐户支付赔款。

**3.6 车辆定点维修**

我司承诺，被保险单位车辆出险受损后，统一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。

**3.7 配件工时承诺**

我司承诺，在出险车辆进行定损、修理时，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保险公司在**2个工作日内**提供正厂配件，我司有正规的合作配件供货渠道，对配件品质有保证，并在南京市设有配件中心库，配件供货覆盖全省，供货需求下单后，可以保证2天内送达；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。

**3.8 简易赔案现场赔付处理办法**

针对本次江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车定点保险招标项目，我司特制定《机动车辆简易赔案现场赔付处理办法》，承诺如下：

（1）我司365天7\*24小时全年无休接报案。本次中标车辆出险后，我司第一时间安排查勘员现场查勘，并在3分钟内首联客户，及时提供理赔指引服务。

（2）发生保险责任范围内事故需要救援时，我司会同江苏省、市及各区县政府采购定点维修单位负责联系拖车、吊车等施救工具，积极进行救援；

我司如无法或不能及时提供拖车服务，我司接受贵单位提供的拖车发票，拖车费按照物价和公安部门标准执行；

拖车费用按照责任比例在保险车辆损失赔偿金额以外另行计算，最高不超过保险金额的数额。

（3）单车损失10000元以内，损失项目明确的，1日内定损完毕；车损10000元以上的，损失项目确定后1-3日定损完毕。

（4）针对整案损失10000元以内车物案件（不含人伤），简化事故证明：

* 单方事故，无需提供事故证明，认可查勘意见；
* 非单方事故，经保险公司现场查勘，责任明确的可免提供事故证明（代位求偿案件除外），认可查勘意见；

（5）简免修车发票：

* 单车赔付金额2000以下可免提供汽车维修发票；
* 合作车行维修的，认可客户不提供修车发票，经被保险人授权，我司将车损赔款直接支付合作厂，可以先赔付后修车；

（6）涉人伤案件，有现场，人伤赔付5000元以下，或整案赔付金额1万元（含1万）以下，责任无争议，认可查勘意见，可免事故证明，无须报交警处理。

 （7）对双方在“平安保险”投保的车辆发生互碰事故时（不涉及人伤），损失金额在20000元以下，可不需向交通管理部门报案，自行协商处理，只需向95511报案后，我司理赔人员将在第一时间赶赴现场，协助调解事故处理；双方均有责的案件，均按照各修各车处理，但客户要求按责赔付的，也认可。

（8）对于经过公安机关勘察的保险事故，可凭据公安机关出具的事故证明索赔，我公司将免除现场查勘。

（9）为不堵塞交通，责任明确的小案件可移位处理。

（10）减免气象证明：自然灾害事故，无需客户提供气象证明。

（11）车身划痕、玻璃单独破碎保险事故免现场查勘。

（12）简易案件保险赔偿金的给付：索赔材料齐全，双方确认赔款金额后，可一日内通过网上银行转入被保险单位帐号。

**3.9 预付赔款服务**

**（1）预付赔款制度**

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60％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。承诺书见P208。

**（2）分次赔付制度**

如保险车辆发生一起既涉及车损又涉及人伤的重大保险事故，人伤未调解结束而车损已修复，我司可对车损部分先予赔付，人伤部分待处理结束后进行二次赔付。

如保险车辆发生一起涉及多个人伤的重大保险事故，其中一起人伤先调解结束而其它均未调解结束时，我司对已调解结束的人伤按规定先予赔付，其余人伤可调解结束后再赔付。

**（3）预先垫付抢救费用**

被保险单位在保险期限内合法使用保险车辆的过程中，发生保险事故，造成第三者人身伤害，需紧急抢救，应被保险单位要求，我司可在交强险责任限额内先行垫付抢救费用，以1.8万元为限。

**4、****宣传、培训及防灾防损服务**

宣传、培训是有效预防、抗御和最大限度地减少安全事故的核心。基于该理念，我司将联合江苏省党政机关、事业单位及团体组织定期组织安全宣传、培训活动，提高被保险人的风险防范意识。

**4.1 培训服务**

**（1）培训总体设置**

我司根据本项目特点专门制定了全面而周密的培训计划，将积极与被保险单位联系，根据客户需求提供各类培训。

上述服务内容由售后服务小组牵头完成，具体人员包括分管领导、车险理赔部及团体客户营销部室主任以上人员。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **组 别** | **姓 名** | **职 务** | **职 责** | **手 机** |
| 售后服务小组 | 彭碧方 | 分公司副总经理 | 售后服务组长 | 18983693339 |
| 李 岳 | 车险理赔部经理 | 售后培训协调 | 18796218536 |
| 李燕玲 | 车险理赔部管理室主任 | 理赔培训负责 | 18552261076 |
| 田 原 | 团体客户营销部经理 | 售后培训协调 | 18651833123 |
| 郭 雯 | 团体客户营销部  线上运营室主任 | 承保宣传负责 | 13776692108 |
| 付燕平 | 团体客户营销部  项目管理主任 | 售后服务负责 | 18915943677 |

培训范围及形式如下：

**A.我司承诺配合集中采购机构于合同期限内统一对江苏省党政机关、事业单位及团体组织进行2次以上培训，并对培训发生的所有费用由各定点保险公司按照承保保险费比例分摊。**

**B.除集中采购机构组织的统一培训外，我司承诺在定点保险合同有效期内，对在我司投保的所有单位进行集中培训至少2次，培训发生的所有费用由我司承担；并对在我司投保车辆数量超过20辆的单位进行上门回访，每季度至少1次。**

**如遇车险改革，我公司承诺对在我司投保车辆数量超过20辆的单位将逐一单独进行费改宣传及安全驾驶培训；未达到20台承保车辆的单位将集中组织上述内容培训。**

**我司承诺与被保险单位共同开展防灾防损活动，配合招标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。**

**（2）课程设置**

课程将包含但不限于以下内容：

**A.专业车险培训**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **培训分类** | **培训内容** | **负责部门/培训讲师** | **时间安排** |
| 承保服务培训 | 车险产品基础知识 | 分公司理赔部资深核保经理 | 每年1次 |
| 理赔服务培训 | 车辆构造原理及保养 | 分公司理赔部资深理赔经理 | 每年1次 |
| 车辆出险索赔程序 | 分公司理赔部资深理赔经理 | 每年1次 |
| 典型案例分析讲座 | 分公司理赔部资深理赔经理 | 每年1次 |
| 事故处理程序 | 外聘专家 | 每年1次 |
| 第三者人伤事故鉴定与法律纠纷 | 外聘专家 | 每年1次 |
| 防灾防损服务培训 | 防御性驾驶安全体系 | 分公司理赔部资深理赔经理 | 每年1次 |
| 交通法规与法律常识 | 外聘专家 | 每年1次 |
| 安全驾驶技巧及指南 | 外聘专家 | 每年1次 |
| 安全风险驾驶培训 | 外聘专家 | 每年1次 |

**重点课程：防御性驾驶安全体系**

**该课程旨在将相关的驾驶技能和驾驶习惯进行系统的总结和归纳，形成一套简单明了、科学系统的安全驾驶体系，核心是“预防措施”。当政府采购单位驾驶员掌握了如何有效、及时地观察、预测和行动，并逐渐形成良好的驾驶习惯和安全理念时，就可以防止在复杂多变的驾驶环境中发生交通事故。**

**B.特色培训**

借助平安集团优势，由证券、投资、银行等专业人士及特邀专家组成的师资队伍，将开展具有平安特色的各类培训。培训内容主要包括证券投资、年金知识、理财讲座、健康知识、金融知识培训等。

**日程安排：**每年8月份的第一周。（可根据客户实际日期要求调整）

**C.**为了保证培训的质量和效果，我司将根据课程内容和被保险单位的需求采用不同的培训方式。主要方式为集中培训、拓展培训、研讨及安全管理竞赛等。

**4.2 防灾防损服务**

我司将联合被保险单位共同开展防灾防损活动，配合被保险单位共同举办驾驶人员安全教育及表彰活动，并合理支付防灾防损费用。

我公司承诺，防灾防损费用年度预算不低于本项目实收保费的2%。费用合规支付，充分运用于下述防灾防损举措的实际支出，实报实销。

（1）为被保险单位车辆管理人员提供详细的投保、理赔等全部业务流程及相关规定。

（2）定期寄送相关业务资料、新出台的政策规定等。

（3）定期与被保险单位联系，开展车辆的安全分析和交通事故预防活动；

（4）根据季节，通过公众号等互联网方式多途径推送天气提醒：在雨季进行车辆涉水提醒、在台风、冰雪季节行车安全提醒活动；

（5）配合被保险人在内部停车场所张贴安全画报及安全标语等；

（6）举办其他形式驾驶人员安全教育和表彰活动。

**4.3 线上培训及防灾防损服务**

我司打造智能线上培训平台，政府机关人员可下载平安APP“企业宝”学习安全培训课程。线上化培训及车队管理简单、方便，车队管理界面可让车队长线上了解车队安全等情况便于管理，确保为被保险单位提供优质的客户体验。

**5、业务管理**

**5.1 数据资料报送**

我司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》，承诺统计填报的承保情况数据资料准确、完整，无隐瞒。

**5.2 建立客户档案、实行专户管理**

我公司将主动联系被保险单位，派专人及时准确录入保险车辆用户资料，建立用户档案，实行专户管理，开展跟踪服务，做到：

（1）对于被保险人向我公司提交的所有承保资料，我公司妥善保管，以便查验。

（2）我公司将为政府采购单位按照时间顺序建立完善的车险档案，专档专用，独立保存，并建立完整的查阅、借阅制度，授权管理并承担保密义务。

A.一车一档:每辆投保车辆都建立业务档案，内容包括车辆型号、使用年限等车辆概况；车辆承保及出险记录等内容。

B.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。

（3）提前40天进行续保提醒。

**5.3 联网信息查询**

我司拥有统一承保和理赔网络管理平台，可以实现机动车辆保险业务省内各地联网信息查询。同时我司依托强大的网络优势，国内首创提供网上车牌批改服务。

上述网络信息查询功能已于2009年10月经省政府采购中心检查通过，并受到通报表扬。

**5.4 设置特别标识代码**

为了便于信息查询和数据调阅，我司承诺对承保的江苏省党政机关、事业单位及团体组织机动车辆，在保单正副本和录入机动车辆保险微机处理系统时，加注特别代码与其他的承保车辆相区别。

特别代码显示为：此车为政府采购车辆。

**6、防腐倡廉**

我司郑重承诺：

（1）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。

（2）不以任何形式向被保险单位及其经办人提供回扣和变相回扣，并接受政府采购中心的监督。

我司将联合政府采购中心及各被保险单位，签署廉洁协议，建立廉洁信箱。一旦发现问题苗头，将及时通报各方。

我司防腐倡廉工作由分公司总经理室直接负责，平安集团派驻江苏地区的高级稽核领导直接监督和执行。

具体人员安排如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 组  别 | 姓  名 | 职  务 | 职  责 | 手  机 |
| 防腐倡廉小组 | 王涛辉 | 江苏分公司副总经理 | 内控总负责 | 13603398999 |
| 彭 亮 | 集团派驻江苏地区  总稽核 | 稽核监督 | 13852286905 |

举报邮箱：[lzxfjb@pingan.com.cn](mailto:lzxfjb@pingan.com.cn)

举报传真：0755-82436170

举报热线：0755-22627770

**二、增值服务**

**1、增值服务**

**1.1 提供道路救援服务**

**1.1.1 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。

（一）单程50公里以内拖车；

（二）送油（拖至最近加油站）、送水、送防冻液（拖至被保险单位指定维修站点）、搭电；

（三）轮胎充气、更换轮胎（被保险单位提供备胎）；

（四）车辆脱离困境所需的拖拽、吊车。

**1.1.2 次数及价格**

保险期间内，保险人提供每台车7次免费服务，超出7次的，按接电每次100元、拖车每次230元、脱离困境和复杂施救每次330元提供道路救援服务。

**1.2 提供代驾服务**

**1.2.1 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。

**1.2.2 次数及价格**

保险期间内，保险人提供每台车1次免费代驾服务，超出1次的，按滴滴市场价据实结算。被保险单位可下载平安企业宝APP，在“我的”专区领取福利选择叫代驾服务。

**1.3 提供安全检测服务**

**1.3.1 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：

（一）发动机检测（机油、空滤、燃油、冷却等）；

（二）变速器检测；

（三）转向系统检测（含车轮定位测试、轮胎动平衡测试）；

（四）底盘检测；

（五）轮胎检测；

（六）汽车玻璃检测；

（七）汽车电子系统检测（全车电控电器系统检测）；

（八）车内环境检测；

（九）蓄电池检测；

（十）车辆综合安全检测。

**1.3.2 次数及价格**

车辆每年如需安全检测，江苏省党政机关、事业单位及团体组织为我司的VIP客户，保险期间内，保险人提供每台车1次免费安全检测服务。

**1.4 提供代送检服务**

**1.4.1 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。

**1.4.2 次数及价格**

车辆如需安全检测，江苏省党政机关、事业单位及团体组织为我司的VIP客户，保险期间内，保险人提供每台车1次免费代送检服务。

**2、增值承保服务**

**2.1 门店增值服务**

被保险单位也可通过微信小程序自助预约，到店后直接办理，避免门店排队、节省客户时间，我司安排专职人员为客户办理业务，提升客户满意度。

**2.2 灾难天气提醒**

为了能及时提醒被保险单位加强车辆安全防范工作，平安总公司联合中央气象台，国家气象中心等权威气象预报机构，在全国342个城市建立了“中国平安灾害预警预报系统”。该系统采用手机短信形式，在台风、暴雨、大风、雷暴、冰雹和暴雪等自然灾害来临前通过电话中心95511自动向被保险单位发送灾害预警预报手机短信。我司将把被保险单位车辆负责人的姓名及手机号码录入到该系统中并负责信息的保密。

**2.3 低洼易涝地区行车提醒**

特针对江苏降雨丰富的现状，绘制了《低洼易涝地区风险地图》，将在梅雨季节开始前专人提醒被保险单位车辆负责人。

**3、增值理赔服务**

针对江苏省政府采购车辆，我司特推出专属车险增值理赔服务，让江苏省党政机关、事业单位及团体组织感受到极速、极爽、极暖的理赔服务。

**3.1 查勘极速服务**

对于该项目承保车辆出险的，早8点至晚8点，市区出险查勘员10分钟即可到达现场。如10分钟未到达现场，经查勘员确认可离开现场后自行拍照离开现场。

**3.2 赔付极爽服务-小额快赔**

**A.车物“爽快赔”服务**

该项目承保车辆出险的，单纯车损5000元以下的案件1日结案，快速提升理赔速度。

**B.人伤“爽快赔”服务**

针对该项目承保车辆，我司推出人伤创新服务。目前利用微信小程序“爽快赔”，可以实现快速拿钱看病、结案、刷脸拿钱、赔款小秘书功能：

a. 快速拿钱：设计微信小程序，贵单位可线上操作，无须来回往返奔波我司门店，提高了审核时效。

b. 刷脸拿钱：针对大额人伤案件，添加了人脸识别技术，必须经过三者本人人脸识别后我司方可进行支付赔款，确保三者赔款的安全性。

c.赔款小秘书：设计咨询软件，为贵单位理赔相关的咨询进行解答。

**3.3 人伤暖心服务-人伤医生陪同调解**

针对本项目，我司向出险车辆推出人伤“暖心”服务:

**A. 合作医院推荐：**出险后三者可至我司合作医院就诊，合作医院享受费用预付、对接结算、绿色通道、非医保优待等服务举措

**B.住院不花钱：**三者受伤住院后，我司可提供交强险垫付+商业险预付医疗费，在保险责任明确排除风险的前提下，可提前预付三者治疗费用或者残疾赔偿金（伤情明确情况下），可直接支付三者帐户或治疗医院，为标的和三者客户解决燃眉之急，后期理赔时根据实际理算金额扣除前期垫付费用。

**C.出院即赔服务：**对于三者伤情诊断明确，客户想尽快拿到赔款的我司推行出院即赔服务（即床旁一口价服务），直接一次性赔付结案出院，提高结案时效。

**D. 双免鉴定服务：**对于三者伤情明确达到伤残等级的情况，我司可根据三者诊断材料，免予三者鉴定直接赔付残疾赔偿金(省时省钱)或当双方对于残疾无法达成一致，我司可引导三者去鉴定所进行司法鉴定，并由我司承担鉴定费，实现免费伤残鉴定。

**E.伤残陪同调解：**对于重大人伤案件（涉死涉残案件），我司可提供陪同调解服务，其中包括上门调解、陪同交警队调解等等。

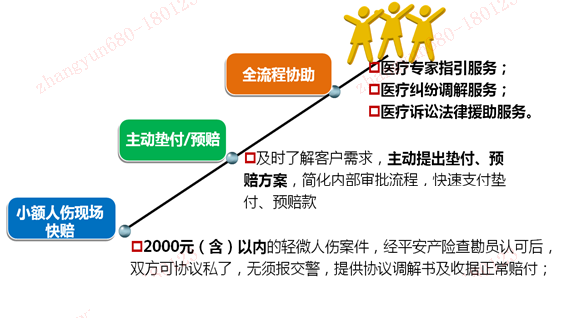
**3.4 AI智能理赔**

**我司为江苏省采购中心车辆提供了创新型理赔服务**，AI智能闪赔，解决定损操作流程复杂、风险渗漏隐蔽等痛点，实现“秒级定损”。

“10分钟极速查勘”是基于移动互联网、LBS热力图、智能调度引擎、智能定损及风控平台、秒级支付等新科技手段，通过细分服务场景和人力合理布局实现城市中心区域客户出险后10分钟内触达的极速体验。

智能核赔不仅能自动完成赔付金额的计算，还能根据生物识别技术识别出支付人信息自动完成金额的赔付。

**3.5 人伤“理赔无忧”服务**



**4、增值培训及防灾防损服务**

**我司打造智能线上培训平台**：政府机关人员可下载平安APP“企业宝”学习安全培训课程。线上化培训及车队管理简单、方便，车队管理界面可让车队长线上了解车队安全等情况便于管理，确保为被保险单位提供优质的客户体验。

**5、增值特别服务**

**5.1 综合金融服务**

我司作为国内唯一的集产、寿、证、投、银行、信托及养老保险等为一体的综合性金融集团，如果有需要，可以为省政府采购单位提供综合性金融服务，如融资租赁及投资咨询服务等，平安集团的9家专业子公司将竭诚被保险单位提供最为全面、周到的金融服务，为省政府采购单位发展提供助力。

**5.2 文化交流**

为加强双方的沟通和交流，我们特别向省政府采购单位赠送《平安生活》、《平安保险》、《客户服务》等具有平安企业文化特色的杂志和报刊资料。同时在每年客服节期间，我司还将组织各种特色的联谊活动，届时将邀请采购中心及被保险单位相关领导参加。

**5.3 借助微信平台，实现即时沟通机制**

与省级政府采购单位建立专门的沟通微信群，为客户提供便捷沟通途径。针对客户提出的共性要求，进行整理并建立服务档案，以便提供更好的以客户为导向的附加服务。