**中国太平洋财产保险股份有限公司**

**（一）服务方案及服务承诺**

**1、承保服务**

**1.1）承保服务工作计划**

**1.1.1提前预约、制定方案、召开承保服务说明会**

◆ 提前了解被保险单位车辆保险到期情况，及时与被保险单位沟通；

◆ 承保前，对客户从事投保工作的人员进行投保工作专门的说明会，包括条款释义，单证的目的、作用及规则，如何高效提供投保资料，个性化风险点的解决方案等；

◆ 根据被保险单位车辆保险到期情况，提前六十天与被保险单位联系，避免脱保和漏保现象的发生；

◆ 针对被保险单位超出招标承保范围的特殊需求，事先报请招标人审批。

**1.1.2上门承保、服务到人**

我司将根据投保人或被保险人提供的车辆信息，至少提前2个月做好车辆的保费测算并及时通知，以方便投保人或被保险人做好财务预算工作。并在约定的时间内派项目服务专员上门协助投保人填写《机动车保险投保单》，办妥投保手续。

与被保险单位达成承保意向后，指派专人上门服务，服务内容包括但不限于以下内容：

◆ 向被保险单位讲解条款

◆ 帮助被保险单位计算保费

◆ 辅导被保险单位填写投保单

◆ 出单后将保单和发票送达被保险单位

**1.1.3 新车保单快速送达**

对于新增车辆，在投保人或被保险人递交投保资料之时起，5 分钟内完成

出单，15分钟内保单送达。

**1.1.4 远程出单、方便快捷**

我司凭借自身先进的技术优势，建立了“点至点”的远程出单/核保系统，可以满足客户远程出单的需求。对于车队规模较大，出单频繁的单位和车队，可以实现由客户在其单位现场出单，既快捷又方便。

**1.1.5紧急情况、快速通道**

如果被保险单位遇到紧急情况需要及时投保，我司开通的紧急投保通道保证其能够以最快的速度投保出单，客户只需拔打95500客服热线将投保信息告知服务人员，即可完成投保手续，我司将派服务人员上门送交保险单据，并补办投保手续。

**1.1.6 制定个性化保险方案**

我司项目服务专员在尊重投保单位保险需求的前提下，将根据道路交通运行

状况、自然灾害发生频度以及用车单位风险管理、车辆种类及使用情况、保费预算等多方面因素，设计全面科学合理的多种投保组合方案供投保单位参考，协助投保单位做好车辆使用的风险管理工作。

**1.1.7电子保单、便捷环保**

太保公司已全面启用车险电子保单，PC、移动端均可通过太平洋产险官网、微信公众号、太平洋保险App实现电子保单的在线查询、下载，不受时地限制，无丢失风险，保单管理高效便捷。

**1.2）专项服务小组**

**我司对该项目高度重视，项目组长由总公司领导担任，并在省内的各市、区、县、建立了健全的服务小组。**

**项目领导小组**

针对本项目，我司成立专项领导小组，由总、分公司领导组成，负责各项的承保服务的组织实施与总体管理。

专项领导小组总负责人由总公司团车业务部总经理担任，负责领导、监督各小组的工作，确保合同履约。

小组组长：由江苏分公司车险总监担任，领导、监督各小组的落地服务。

小组副组长：由分公司团车业务部总经理担任，负责督导全辖落地工作。

小组其他成员：由分公司团车业务部高级经理担任，全力协助该项目的承保工作。专项小组组长、副组长、其他成员如发生变动，我司将立即通知投保人。

**领导小组人员及联系方式如下：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 组内职务 | 姓名 | 所在公司 | 职务、职称 | 联系方式 | 工作职责 |
| 总负责人 | 王之卓 | 总公司 | 团车部总经理  经济师 | 13761928283 | 领导、监督各小组的工作。 |
| 组长 | 许锋 | 江苏分公司 | 车险总监  经济师 | 15962881666 | 领导、监督省内各市、区、县落地服务。 |
| 副组长 | 张璟 | 江苏分公司 | 团车部总经理  经济师 | 15150515168 | 督导全辖落地工作。 |
| 其他成员 | 单文悦 | 江苏分公司 | 团车部高级经理  经济师 | 15951891655 | 负责与招标单位日常联系，负责统计报表上报，接受投诉处理及情况反馈。 |
| 张一达 | 江苏分公司 | 团车部项目经理 | 19852842818 | 负责组织保险知识讲座，保险条款、费率推介。 |

**承保服务小组**

我司在省内各地市均成立承保服务小组，服务覆盖各地市区、县范围，组长由中心支公司车险分管总经理亲自担任，负责督导落地工作。成员由具备成熟专业技能的团车部高级经理组成，均提供电话号码或手机号码，方便客户联络，能保证随叫随到。

专项服务小组保证随叫随到、主动上门办理投保、承保手续，为党政机关、事业单位、社会团体提供优先服务。

**江苏省十三个地市专项承保服务小组名单**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 地市 | 组内职务 | 姓名 | 所在公司 | 职务、职称 | 联系方式 | 工作职责 |
| 南京 | 组长 | 周俊 | 南京分公司 | 车险分管总经理经济师 | 13813920581 | 领导、监督南京地区承保小组的工作。 |
| 成员 | 许简雯 | 南京分公司 | 团车部总经理  经济师 | 13901580360 | 全面负责南京地区承保小组的落地服务。 |
| 张子璇 | 南京分公司 | 团车部高级经理 | 15252461268 | 负责南京地区的承保服务工作。 |
| 江北 | 组长 | 王宇 | 江北支公司 | 车险分管总经理  经济师 | 025-69098609 | 领导、监督江北地区承保小组的工作。 |
| 成员 | 雷恒 | 江北支公司 | 团车部总经理  经济师 | 13813015060 | 全面负责江北地区承保小组的落地服务。 |
| 卢峻岩 | 江北支公司 | 团车部高级经理 | 025-69098572 | 负责江北地区的承保服务工作。 |
| 苏州 | 组长 | 左卫东 | 苏州分公司 | 车险分管总经理经济师 | 0512-65217588 | 领导、监督苏州地区承保小组的工作。 |
| 成员 | 李岳峰 | 苏州分公司 | 团车部总经理  经济师 | 18662187807 | 全面负责苏州地区承保小组的落地服务。 |
| 郑瑞 | 苏州分公司 | 团车部高级经理 | 18112717320 | 负责苏州地区的承保服务工作。 |
| 无锡 | 组长 | 胡柯丹 | 无锡分公司 | 车险分管总经理经济师 | 13358100366 | 领导、监督无锡地区承保小组的工作。 |
| 成员 | 张军 | 无锡分公司 | 团车部总经理  经济师 | 13906181900 | 全面负责无锡地区承保小组的落地服务。 |
| 郁雷阳 | 无锡分公司 | 团车部高级经理 | 15861671909 | 负责无锡地区的承保服务工作。 |
| 常州 | 组长 | 凌阳 | 常州分公司 | 车险分管总经理经济师 | 18006111333 | 领导、监督常州地区承保小组的工作。 |
| 成员 | 刘澄 | 常州分公司 | 团车部总经理  经济师 | 18015836780 | 全面负责常州地区承保小组的落地服务。 |
| 邰智敏 | 常州分公司 | 团车部高级经理 | 13921093058 | 负责常州地区的承保服务工作。 |
| 徐州 | 组长 | 常猛 | 徐州支公司 | 车险分管总经理经济师 | 15305200169 | 领导、监督徐州地区承保小组的工作。 |
| 成员 | 李立 | 徐州支公司 | 团车部总经理  经济师 | 18905209059 | 全面负责徐州地区承保小组的落地服务。 |
| 田翠文 | 徐州支公司 | 团车部高级经理 | 0516-83268336 | 负责徐州地区的承保服务工作。 |
| 南通 | 组长 | 张庆华 | 南通支公司 | 车险分管总经理经济师 | 13511578688 | 领导、监督南通地区承保小组的工作。 |
| 成员 | 陆建东 | 南通支公司 | 团车部总经理  经济师 | 13921609960 | 全面负责南通地区承保小组的落地服务。 |
| 彭小琳 | 南通支公司 | 团车部高级经理 | 15295767619 | 负责南通地区的承保服务工作。 |
| 连云港 | 组长 | 金龙 | 连云港  支公司 | 车险分管总经理经济师 | 18905219500 | 领导、监督连云港地区承保小组的工作。 |
| 成员 | 卢晓鹏 | 连云港  支公司 | 团车部总经理  经济师 | 13511563135 | 全面负责连云港  地区承保小组的落地服务。 |
| 欧杰 | 连云港  支公司 | 团车部高级经理 | 15151225353 | 负责连云港地区的承保服务工作。 |
| 淮安 | 组长 | 蒋鑫 | 淮安支公司 | 车险分管总经理经济师 | 15861759777 | 领导、监督淮安地区承保小组的工作。 |
| 成员 | 惠康 | 淮安支公司 | 团车部总经理  经济师 | 13141519988 | 全面负责淮安地区承保小组的落地服务。 |
| 王洁羽 | 淮安支公司 | 团车部高级经理 | 15052625885 | 负责淮安地区的承保服务工作。 |
| 盐城 | 组长 | 王华生 | 盐城支公司 | 车险分管总经理经济师 | 13805111120 | 领导、监督盐城地区承保小组的工作。 |
| 成员 | 张仰清 | 盐城支公司 | 团车部总经理  经济师 | 13961970107 | 全面负责盐城地区承保小组的落地服务。 |
| 徐慧国 | 盐城支公司 | 团车部高级经理 | 13815573557 | 负责盐城地区的承保服务工作。 |
| 扬州 | 组长 | 陈志斌 | 扬州支公司 | 车险分管总经理经济师 | 18952980086 | 领导、监督扬州地区承保小组的工作。 |
| 成员 | 周巍 | 扬州支公司 | 团车部总经理  经济师 | 18912131599 | 全面负责扬州地区承保小组的落地服务。 |
| 陈正林 | 扬州支公司 | 团车部高级经理 | 13615243622 | 负责扬州地区的承保服务工作。 |
| 镇江 | 组长 | 姜海 | 镇江支公司 | 车险分管总经理经济师 | 13952891544 | 领导、监督镇江地区承保小组的工作。 |
| 成员 | 王思聪 | 镇江支公司 | 团车部总经理  经济师 | 18652895500 | 全面负责镇江地区承保小组的落地服务。 |
| 卞霖翰 | 镇江支公司 | 团车部高级经理 | 13101920225 | 负责镇江地区的承保服务工作。 |
| 泰州 | 组长 | 王浩 | 泰州支公司 | 车险分管总经理经济师 | 15951749960 | 领导、监督泰州地区承保小组的工作。 |
| 成员 | 张安洛 | 泰州支公司 | 团车部总经理  经济师 | 18115989799 | 全面负责泰州地区承保小组的落地服务。 |
| 刘芸 | 泰州支公司 | 团车部高级经理 | 15850876611 | 负责泰州地区的承保服务工作。 |
| 宿迁 | 组长 | 姜滔 | 宿迁支公司 | 车险分管总经理经济师 | 15962991122 | 领导、监督宿迁地区承保小组的工作。 |
| 成员 | 刘璐璐 | 宿迁支公司 | 团车部总经理  经济师 | 18762114621 | 全面负责宿迁地区承保小组的落地服务。 |
| 陈若玉 | 宿迁支公司 | 团车部高级经理 | 15152427786 | 负责宿迁地区的承保服务工作。 |

**优先服务**

**我司承诺：服务小组工作成员能保证随叫随到、主动上门办理投保、承保手续，保证被保险单位获得优先服务的权利。**

**◆** 服务小组工作成员均提供电话号码，方便客户联络，能保证随叫随到；

◆ 承诺主动上门帮助被保险单位办理投保、承保手续，送保单上门；

◆ 设立专门的通道和人员为被保险单位服务，保证被保险单位获得优先服务的权利；

◆ 出单时，将在投保单位名称后加注特别标识，享受VIP服务。并指定专人对贵方单位的保险车辆单独建立用户档案，开展跟踪服务。

**1.3）承保服务保障措施**

**1.3.1 服务保障措施**

**我司承诺：设有服务保障措施，对服务态度、服务质量较差的业务人员有具体处罚办法。**

为了保证我司售后服务的贯彻执行，体现我司的服务品牌，我司严格遵照《中国太平洋保险（集团）股份有限公司员工奖惩管理规定》执行相关处罚措施。同时专门印有《江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车承保理赔规定》，切实做到服务保障措施制度化，同时还具体规定了对服务态度、服务质量较差业务人员的处罚措施：

对被客户投拆或违反规定一次的人员，一经查实，公司将扣除其当月全部奖金，并予以通报批评。对被客户投拆或违反规定二次的业务员，公司将对其作从待岗培训直至下岗处理。***公开监督投诉电话：95500***

我司将根据贵方的要求，制定质量保证和服务考核办法，保证给贵方提供的服务完全符合招标文件规定的要求，提供优质服务，保证服务质量，接受贵方定期或不定期的对保险服务进行动态跟踪、检查。

我司保证所提供的相应服务令投保人和被保险人满意，并承诺在收到投保人或被保险人关于服务质量问题的通知后3日内，及时解决并答复。

我司对所有的投诉案件进行系统收集，并安排专职人员进行分级督办，确保所有争议案件及投诉事项，能在第一时间得到圆满的解决。

**1.3.2 出单时效**

**我司承诺：在5分钟内出立正式保险单、提供保险卡。**

我司具备较高的电脑软硬件条件，出单系统全部电子化，全国联网，完全能够满足被保险单位的出单要求，承诺在5分钟内出立正式保险单、提供保险卡。

**1.3.3客户回访安排**

（1）我司将于每季度开始的第一个月上旬开展上门回访工作，对于投保车辆数20台以上的被保险单位，将由分管总经理亲自挂帅，带领承保服务小组和理赔服务小组相关人员进行回访，了解被保险单位对保险服务的需求，听取被保险单位的意见与建议，改进工作中存在的问题，不断提高承保、理赔服务质量。

（2）我司将根据各被保险单位在投保时提供的联络方式，采用电话、传真、信函、通过网络发送短信息等多种方式进行回访活动，其中包括：语音关切问候、灾害性或异常天气预报及防灾防损信息、续保提醒、理赔指导、索赔提醒、承保理赔质量监督回访等。

（3）因承保、理赔及售后服务等工作引起被保险单位对我司有关运作不理解或不满意时，被保险单位可随时要求我司项目负责人上门回访，及时听取和征求意见，并作相应改进和调整，使双方合作能圆满进行。

（4）我司对于所有的承保单位都留存有回访记录，用于提升服务。

**1.3.4客户服务电话**

**我司承诺：设有24小时热线客户咨询服务、投诉举报电话—95500，有专人接听记录、受理。**

* 专线服务方式：

我司设有全国统一的服务专线电话： 95500，座席人员365天，每天24小时受理客户咨询、理赔报案、投诉举报等服务。

* 专线服务内容：

业务咨询、查询、理赔报案、批改申请、售后服务预约、投诉受理、意见和建议等服务。

* 座席生接听规范：

电话接入后统一用语为“您（你）好，太平洋保险服务热线，×××号为您服务”。对属于定点保险的单位应直接纳入“绿色通道”，优先予以服务。

业务咨询、查询结束时统一用语为“非常感谢，欢迎您再次咨询（查询）”。

业务投诉结束时统一用语为“感谢您的意见（和建议），我们将尽快给您回复”。

投保（投保预约、服务预约）等服务结束时统一用语为“感谢您对太保公司的支持，我们会尽快派人与您联系”。

**1.3.5快速通道**

如果被保险单位遇到紧急情况需要及时投保，太保公司开通紧急投保通道保证其能够以最快的速度投保出单，客户只需拔打95500客服热线将投保信息告知服务人员，即可完成投保手续，本公司将派服务人员上门送交保险单据，并补办投保手续。

**1.3.6全员首问制服务**

我司第一位接待您来电或来访的工作人员，将热情为解决您的问题提供必要帮助或做好解释工作。

**1.3.7保险资料提供精美封装**

对于出具的交强险保单、标志、发票；商业险保单、车卡、发票提供精美的封套统一封装，以便被保险人统一管理保险资料。

**2、理赔服务**

**2.1）专项理赔服务小组**

**理赔领导小组**

针对本项目，我司成立专项领导小组，由总、分公司领导组成，负责各项的理赔服务的组织实施与总体管理。

专项理赔小组总负责人由总公司理赔部总经理担任，负责领导、监督各小组的工作。

小组组长：由江苏分公司车险总监担任，领导、监督各小组的落地服务。

小组副组长：由分公司理赔部总经理担任。

小组其他成员：由分公司理赔部高级经理担任，全力协助该项目的理赔工作。专项小组组长、副组长、其他成员如发生变动，我司将立即通知投保人。

**领导小组人员及联系方式如下：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 组内职务 | 姓名 | 所在公司 | 职务、职称 | 联系方式 | 工作职责 |
| 总负责人 | 王姝 | 总公司 | 理赔部总经理  经济师 | 021-33962909 | 领导、监督各小组的工作。 |
| 组长 | 许锋 | 江苏分公司 | 车险总监  经济师 | 15962881666 | 领导、监督各小组的落地服务。 |
| 副组长 | 鲍康 | 江苏分公司 | 理赔部总经理  经济师 | 15150515168 | 全面负责车险理赔的工作。 |
| 小组其他成员 | 马良 | 江苏分公司 | 理赔部副总经理  经济师 | 13805195203 | 负责检查监督保险车辆理赔情况。 |
| 丁伟 | 江苏分公司 | 查勘管理科科长  经济师 | 13851667299 | 负责全省理赔查勘。 |

**理赔服务小组**

我司在省内各地市均成立理赔服务小组，服务覆盖各地市区、县范围，组长由中心支公司车险分管总经理亲自担任，负责督导落地工作。成员由具备成熟专业技能的理赔高级经理组成，保障理赔履约，为党政机关、事业单位、社会团体提供优先服务，成员均提供联系电话，方便客户联络，受理理赔接、报案。

**江苏省十三个地市专项理赔服务小组名单**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 地市 | 组内职务 | 姓名 | 所属公司 | 职务、职称 | 联系方式 | 工作职责 |
| 南京 | 组长 | 周俊 | 南京分公司 | 车险分管总经理  经济师 | 13813920581 | 领导、监督南京地区理赔小组的落地服务。 |
| 成员 | 王忠德 | 南京分公司 | 理赔部总经理  经济师 | 13912500699 | 全面负责南京地区理赔小组的工作。 |
| 高夏辉 | 南京分公司 | 车损理赔  高级经理 | 13770739753 | 负责南京地区的车损理赔工作。 |
| 钱祥秀 | 南京分公司 | 人伤理赔  高级经理 | 15996480974 | 负责南京地区的人伤理赔工作。 |
| 苏州 | 组长 | 左卫东 | 苏州分公司 | 车险分管总经理  经济师 | 13701571717 | 领导、监督苏州地区理赔小组的落地服务。 |
| 成员 | 毛伟峰 | 苏州分公司 | 理赔部总经理  经济师 | 13801575787 | 全面负责苏州地区理赔小组的工作。 |
| 冯建杰 | 苏州分公司 | 车损理赔  高级经理 | 15150465078 | 负责苏州地区的车损理赔工作。 |
| 周银平 | 苏州分公司 | 人伤理赔  高级经理 | 13771822809 | 负责苏州地区的人伤理赔工作。 |
| 无锡 | 组长 | 胡柯丹 | 无锡分公司 | 车险分管总经理  经济师 | 13358100366 | 全面领导、监督无锡地区理赔小组的工作。 |
| 成员 | 徐坚 | 无锡分公司 | 理赔部总经理  经济师 | 18906192255 | 领导、监督无锡地区理赔小组的工作。 |
| 奚文鹏 | 无锡分公司 | 车损理赔  高级经理 | 18851502458 | 负责无锡地区的车损理赔工作。 |
| 管江峰 | 无锡分公司 | 人伤理赔  高级经理 | 13921525753 | 负责无锡地区的人伤理赔工作。 |
| 常州 | 组长 | 高巍 | 常州分公司 | 车险分管总经理  经济师 | 18915064999 | 领导、监督常州地区理赔小组的落地服务。 |
| 成员 | 任小元 | 常州分公司 | 理赔部总经理  经济师 | 18068590808 | 全面负责常州地区理赔小组的工作。 |
| 杨静亚 | 常州分公司 | 车损理赔  高级经理 | 13584358820 | 负责常州地区的车损理赔工作。 |
| 丁洁 | 常州分公司 | 人伤理赔  高级经理 | 18900651892 | 负责常州地区的人伤理赔工作。 |
| 徐州 | 组长 | 常猛 | 徐州支公司 | 车险分管总经理  经济师 | 15305200169 | 领导、监督徐州地区理赔小组的落地服务。 |
| 成员 | 王玉超 | 徐州支公司 | 理赔部总经理  经济师 | 18905201316 | 全面负责徐州地区理赔小组的工作。 |
| 朱亚 | 徐州支公司 | 车损理赔  高级经理 | 18900667934 | 负责徐州地区的车损理赔工作。 |
| 李海华 | 徐州支公司 | 人伤理赔  高级经理 | 18151296668 | 负责徐州地区的人伤理赔工作。 |
| 南通 | 组长 | 张庆华 | 南通支公司 | 车险分管总经理  经济师 | 13511578688 | 领导、监督南通地区理赔小组的落地服务。 |
| 成员 | 王枫 | 南通支公司 | 理赔部总经理  经济师 | 13962808088 | 全面负责南通地区理赔小组的工作。 |
| 周伟 | 南通支公司 | 车损理赔  高级经理 | 13906288033 | 负责南通地区的车损理赔工作。 |
| 张炜 | 南通支公司 | 人伤理赔  高级经理 | 15896240908 | 负责南通地区的人伤理赔工作。 |
| 连云港 | 组长 | 金龙 | 连云港支公司 | 车险分管总经理  经济师 | 18905219500 | 领导、监督连云港地区理赔小组的落地服务。 |
| 成员 | 徐启广 | 连云港支公司 | 理赔部总经理  经济师 | 13705138970 | 全面负责连云港地区理赔小组的工作。 |
| 姚健 | 连云港支公司 | 车损理赔  高级经理 | 13382958802 | 负责连云港地区的车损理赔工作。 |
| 陈义溪 | 连云港支公司 | 人伤理赔  高级经理 | 18961353998 | 负责连云港地区的人伤理赔工作。 |
| 淮安 | 组长 | 蒋鑫 | 淮安支公司 | 车险分管总经理  经济师 | 15861759777 | 领导、监督淮安地区理赔小组的落地服务。 |
| 成员 | 陈俊玮 | 淮安支公司 | 理赔部总经理  经济师 | 13404131454 | 全面负责淮安地区理赔小组的工作。 |
| 刘志慧 | 淮安支公司 | 车损理赔  高级经理 | 15189647518 | 负责淮安地区的车损理赔工作。 |
| 乔大军 | 淮安支公司 | 人伤理赔  高级经理 | 13511515656 | 负责淮安地区的人伤理赔工作。 |
| 盐城 | 组长 | 王华生 | 盐城支公司 | 车险分管总经理  经济师 | 13805111120 | 领导、监督盐城地区理赔小组的落地服务。 |
| 成员 | 霍东海 | 盐城支公司 | 理赔部总经理  经济师 | 13951613121 | 全面负责盐城地区理赔小组的工作。 |
| 钱瑞灿 | 盐城支公司 | 车损理赔  高级经理 | 18861993699 | 负责盐城地区的车损理赔工作。 |
| 周艳秋 | 盐城支公司 | 人伤理赔  高级经理 | 15996484754 | 负责盐城地区的人伤理赔工作。 |
| 扬州 | 组长 | 陈志斌 | 扬州支公司 | 车险分管总经理  经济师 | 18952980086 | 领导、监督扬州地区理赔小组的落地服务。 |
| 成员 | 刘国宝 | 扬州支公司 | 理赔部总经理  经济师 | 13852708060 | 全面负责扬州地区理赔小组的工作。 |
| 刘少杰 | 扬州支公司 | 车损理赔  高级经理 | 15952749208 | 负责扬州地区的车损理赔工作。 |
| 还峰 | 扬州支公司 | 人伤理赔  高级经理 | 15722488296 | 负责扬州地区的人伤理赔工作。 |
| 镇江 | 组长 | 姜海 | 镇江支公司 | 车险分管总经理  经济师 | 13952891544 | 领导、监督镇江地区理赔小组的落地服务。 |
| 成员 | 刘冬夏 | 镇江支公司 | 理赔部总经理  经济师 | 13083599955 | 全面负责镇江地区理赔小组的工作。 |
| 乔志 | 镇江支公司 | 车损理赔  高级经理 | 18652818883 | 负责镇江地区的车损理赔工作。 |
| 丁正文 | 镇江支公司 | 人伤理赔  高级经理 | 15996487051 | 负责镇江地区的人伤理赔工作。 |
| 泰州 | 组长 | 王浩 | 泰州支公司 | 车险分管总经理  经济师 | 15951749960 | 领导、监督泰州地区理赔小组的落地服务。 |
| 成员 | 高进 | 泰州支公司 | 理赔部总经理  经济师 | 13705267352 | 全面负责泰州地区理赔小组的工作。 |
| 陈东民 | 泰州支公司 | 车损理赔  高级经理 | 18168115285 | 负责泰州地区的车损理赔工作。 |
| 孙佳 | 泰州支公司 | 人伤理赔  高级经理 | 15952603508 | 负责泰州地区的人伤理赔工作。 |
| 宿迁 | 组长 | 姜滔 | 宿迁支公司 | 车险分管总经理  经济师 | 15962991122 | 领导、监督宿迁地区理赔小组的落地服务。 |
| 成员 | 童飞 | 宿迁支公司 | 理赔部总经理  经济师 | 18662728887 | 全面负责宿迁地区理赔小组的工作。 |
| 王亮亮 | 宿迁支公司 | 车损理赔  高级经理 | 18651066566 | 负责宿迁地区的车损理赔工作。 |
| 方姗 | 宿迁支公司 | 人伤理赔  高级经理 | 15151158080 | 负责宿迁地区的人伤理赔工作。 |

**24小时报案、理赔服务电话，并保证随时有专人接听，受理索赔接报案**

**我司承诺：**设有24小时热线客户咨询服务、投诉举报电话—95500，有专人接听记录、受理。

◆ **专线服务方式：**我司设有全国统一的服务专线电话： 95500，座席人员365天，每天24小时受理客户咨询、理赔报案、投诉举报等服务。

◆ **专线服务内容：**业务咨询、查询、理赔报案、批改申请、售后服务预约、投诉受理、意见和建议等服务。

**2.2）针对本项目的理赔服务的理赔人员、查勘车辆制定的方案**

为规范车险理赔服务流程、明确服务内容、加强风险管控、确保高质量履约，我司针对本项目的理赔服务的理赔人员和查勘车辆制定专属方案。

**2.2.1专业理赔人员配备**

我司为本项目配备了专业的理赔人员，所有人员从业年限均超过10年，经验丰富，许多人员获得过总公司查勘技能大赛的奖项。

我司全省理赔人员分布情况如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **专业理赔人员信息** | | | |
| **序号** | **地区** | **车物专员** | **人伤专员** |
| 1 | 南京 | 62 | 22 |
| 3 | 苏州 | 208 | 83 |
| 4 | 无锡 | 40 | 23 |
| 5 | 常州 | 51 | 30 |
| 6 | 徐州 | 36 | 20 |
| 7 | 南通 | 29 | 9 |
| 8 | 连云港 | 19 | 10 |
| 9 | 淮安 | 17 | 12 |
| 10 | 盐城 | 16 | 13 |
| 11 | 扬州 | 16 | 11 |
| 12 | 镇江 | 13 | 11 |
| 13 | 泰州 | 19 | 15 |
| 14 | 宿迁 | 10 | 8 |

**2.2.2理赔人员服务标准**

我司在处理赔案过程中一贯以“重合同、守信用”的态度，履行“主动、迅速、准确、合理”的理赔工作方针。在不违反法律和保险条款的前提下，尽可能地满足被保险人的合理要求，公正地处理索赔事宜，使被保险人得到最快捷、最完善的补偿，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。为切实保障理赔服务承诺的全面实施，我司在各市区、县均设立理赔服务工作小组，并明确工作职责。

（1）工作小组

该小组由各市、区、县理赔团队组成，包括理赔部总经理、车险查勘、核损、人伤、理算等各专业人员，切实保障理赔服务承诺的全面实施。

（2）工作职责：

a.负责服务承诺中与被保险人的联络和赔案处理。

b.负责理赔事务的日常联络，被保险人出险报案后，指定专人指导被保险单位全程办理相关索赔手续。

c.负责确保被保险人出险后，在报案、查勘、定损、核价、核损、理算、核赔各环节得到优质的理赔服务。

d.负责听取被保险人对理赔工作的意见和建议。

e.负责为被保险人提供全方位的服务。

f.负责接受被保险人的投诉，监督我司各项服务承诺。

**2.2.3理赔专员驻点**

我司在各市、区、县的快速理赔中心均设有理赔专员24小时驻点，为出险客户提供的快速理赔服务，简化交通事故的处理流程。当事人双方发生了交通事故，立即到附近的快速理赔中心解决，在这里，凭借各类资料领取协议，定损单，赔偿凭证，理赔中心会进行责任认定，之后即可申请理赔。

**2.2.4查勘车辆**

我司配备有专业的查勘专用车辆，江苏省内共查勘车494台，完全可以满足被保险单位的车险查勘需求。

**2.2.5查勘车辆管理**

我司建立查勘定损车辆的管理，统一管理查勘车辆，以确保查勘工作有序进行，特制定《太平洋财产保险股份有限公司查勘定损车辆管理规定》。管理规定主要内容如下：

（1）查勘车辆喷有公司图案、标识，用途仅限于查勘事故现场；

（2）管理规定明确车辆领用流程，有专人负责查勘车辆的日常管理及调度；

（3）定期对查勘车辆进行维护与保养工作，使其使用性能保持良好状态；

（4）专人负责合规办理查勘车辆的年审，缴纳各种规费与税费；

（5）专人负责查勘车辆的违章以及叫如同事故的处理。

**2.3）理赔时效**

**2.3.1查勘时效**

**我司承诺：**在接到被保险单位的出险报案后，被保险车辆在本市内理赔人员于20分钟内赶到报案现场、被保险车辆在市内其他县市于40分钟内赶到报案现场；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；有专人指导被保险单位全程办理相关的索赔手续。

**（1）查勘标准**

我司实行365\*24的查勘定损服务，查勘人员全天候接听客户来电，定损、支付等理赔进度及时告知被保险人。一次性告知客户所需理赔单证，及时对定损案件进行收单，保证客户理赔时效。

1. **查勘礼仪**

我司要求理赔人员在当值时间段，着工作服，佩戴工牌，使用文明用语，不与客户发生言语及肢体冲突，佩戴执法记录仪。

**（3）查勘质检**

我司为本项目设立专项查勘质检组，每周、每月定期对出险案件进行回溯，监控查勘时效，同时对查勘人员的查勘时效进行跟踪通报，以确保我司查勘时效以及质量的达成。

**2.3.2异地双代服务（代查勘、代理赔）**

**我司承诺：被保险车辆在省外发生保险事故后，能提供异地“双代”（代查勘、代理赔）服务，快速处理、赔付结案。**

我司在全国拥有2200余家分支机构，当被保险车辆在省外发生保险事故后，我司可通过遍布全国的分支机构网络优势,提供异地代查勘、代理赔服务，快速处理、赔付结案，特别是从2007年10月开始，我司首推全国通赔支持。

**（2）我司车险全国通赔的特点**

◆ 更省力——可任意选择在投保地、出险地报案；

◆ 更省心——不必垫付代查勘费；

◆ 更便捷——可任意选择在投保地、出险地、第三地领取赔款。

如查勘人员因客观原因无法按照约定时间到达事故现场，我司将以被保险人提供的现场照片、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）通赔服务小组**

为了确保通赔案件快速结案，我司特设立通赔服务小组，小组人员及联系方式如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **公司** | **理赔部经理 （第一责任人）** | **通赔管理员 （直接对接人）** | **联系电话** |
| 分公司本部 | 鲍康 | 王成 | 13851844090 |
| 南京理赔中心 | 王忠德 | 胡健 | 15240210848 |
| 徐州理赔中心 | 王玉超 | 朱亚 | 18900667934 |
| 南通理赔中心 | 王枫 | 彭召锋 | 13962809005 |
| 连云港理赔中心 | 徐启广 | 杨成安 | 13382958805 |
| 淮安理赔中心 | 陈俊玮 | 刘志慧 | 13770353300 |
| 盐城理赔中心 | 霍东海 | 钱瑞灿 | 18861993699 |
| 扬州理赔中心 | 刘国宝 | 陈鹏 | 18652570040 |
| 镇江理赔中心 | 刘冬夏 | 乔志 | 18652818883 |
| 泰州理赔中心 | 高进 | 陈东民 | 18168115285 |
| 宿迁理赔中心 | 童飞 | 王亮亮 | 18651066566 |

**2.3.3理赔专人指导**

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。

被保险单位可通过电话、柜面或登录我司网站http://www.cpic.com.cn等方式查询赔案信息，随时随地了解案件处理的进展情况。还可以通过查询系统中了解到被保车辆每次出险的详细信息，提示被保险单位的每次赔案所涉及的单证及单证的提供方，并能够查询出每次赔案的具体赔付金额及赔付方式。

成员及联系方式：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **地区** | **姓名** | **联系方式** |
| 南京 | 高夏辉 | 13770739753 |
| 苏州 | 冯建杰 | 15150465078 |
| 无锡 | 奚文鹏 | 18851502458 |
| 常州 | 杨静亚 | 13584358820 |
| 徐州 | 朱亚 | 18900667934 |
| 南通 | 周伟 | 13906288033 |
| 连云港 | 姚健 | 13382958802 |
| 淮安 | 刘志慧 | 15189647518 |
| 盐城 | 钱瑞灿 | 18861993699 |
| 扬州 | 刘少杰 | 15952749208 |
| 镇江 | 乔志 | 18652818883 |
| 泰州 | 陈东民 | 18168115285 |
| 宿迁 | 王亮亮 | 18651066566 |

**2.3.4微信自助理赔**

为了提高车险理赔时效，提升客户体验满意度，我司推出了车险微信自助理赔。车险微信自助理赔可实现一键报案、视频查勘、实景互动、在线赔付等功能，快捷、简单、方便、透明，只需要轻松四步，畅享理赔新体验。

客户只需要关注“太平洋产险”官方微信，进入公众号点击，进行自助报案，通过音频和视频与后台微信专员连线，在“一对一”专人指导下，利用手机视频和照片完成自助查勘，我司专员后台快速定损，在线赔付。

**2.3.5人伤无忧服务**

**指尖人伤APP：**

当场赔—依托指尖人伤APP和核损、理算、核赔、支付等环节自动化，*实现小额人伤案件当场赔付。*

上门赔­—上门提供调查、调解、收单等服务。 人伤案件委托代办，公正透明前提下，专人直接全流程介入处理事故。

三大产品-化服务-九项举措，解决客户三大难题。

**太好医：**

绿色救助、费用垫付、就医增值，解决车险人伤就医难题

绿色救助- 定点医院/专属病房等推送， 100%人伤现场查勘推送+24小时慰问探视引导。

费用垫付-伤者前期费用（含住院）交强商业险垫付， 24小时慰问探视+10天住院查勘+责任介入，确认垫付需求和风险。

就医增值 -客户和伤者险外疾病医治，协调专家医疗资源， 解决“挂号难、找黄牛”，密切产医关系，提升客户伤者体验。

**医管家：**

上门调解、单证免除、异地包办，解决理赔难题

上门调解： 组织事故双方，上门收单调解，足不出户人伤理赔

单证免除： 小案免单证、大案部分单证减免，简化手续轻松索赔

异地包办：异地出险案件，全程包办事故处理，同质服务全国无忧

**全程关爱：**

现场援助、慰问探视、一呼即应，解决处理难题

现场援助-现场小案快处、道路救援、责任维权，人伤查勘员现场服务。

慰问探视- 住院伤者24小时慰问探视+10天住院查勘等，人伤服务员每案必达。

一呼即应-免费接送、陪同鉴定、诉讼代办等，一声呼唤，即时响应。

**2.4）定点修理**

**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。**

**2.5）定损报价**

**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。**

**2.5.1**在出险车辆进行定损、修理时，对配件价格实行现场报价；

**2.5.2**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，以当地市场价格为准或由我司在三个工作日内提供正厂配件；

**2.5.3**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。如未能及时定损造成财产损失无法确定，我司将以被保险单位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。

**2.5.4**采用先进的理赔报核价系统，对车辆的零部件准确现场报价提供了强大的后台技术支持。

**2.6）机动车辆简易赔案现场赔付处理办法**

**我司订有“机动车辆简易赔案现场赔付处理办法”如下：**

为了切实保证理赔承诺的履行，保障被保险单位享有优先服务的权利，真正做到理赔一条龙承办、全过程优先、快速服务，我司为本项目制定了《机动车辆简易赔案现场赔付处理办法》。

本处理办法的主要内容主要体现在6个方面:优化报案受理服务、简化减免理赔单证、加快理赔响应时效、强化理赔服务透明、改进理赔服务手段、强化执行确保落实。

**第一条 简易案件定义**

车险小额理赔是指发生事故仅涉及车辆损失(不涉及人伤、物损)，事实清晰、责任明确，且索赔金额在10000元以下的车险理赔。

案件特点：

（1）事故真实、性质无疑义。

（2）事故仅涉及机动车辆损失，不涉及人伤、物损。

（3）事故总损失不超过10000元。

（4）交强险、商业险的保险事故责任明确。

**第二条 简易案件快速处理服务**

我司在各市、区、县的快速理赔中心均设有理赔专员驻点，为出险客户提供快速理赔服务，简化交通事故的处理流程。当事人双方发生了交通事故，可立即到附近的快速理赔中心解决，在这里，凭借各类资料领取协议，定损单，赔偿凭证，理赔中心会进行责任认定，之后即可申请理赔。

**第三条 简易案件处理流程图**



**第四条 简易案件操作细则**

**（一）调度**

所有案件调度均通过查勘APP 完成，通过车险查勘APP记录案件接受时间、查勘报告完成时间、定损单提交时间等时间节点。

**（二）查勘定损**

**1、 接受95500 调度任务**

需在调度完成后在APP 中接受任务。理赔人员接受查勘调度后，应在第一时间联系报案人，询问事故双方所在位置、案件情况；理赔人员应向报案人主动提示“小额快赔”服务。客户有明确快速处理意向的，应提供“小额快赔”服务。

**2、单证减免及相关流程简化**

**（1）合并索赔单证。**我司将索赔申请、委托授权、转账授权、查勘记录、损失确认和索赔告知等内容整合到机动车辆保险小额理赔申请书中，推行“多合一”单证。

**（2）简化证件证明。**对于单方事故，消费者仅需出示“三证一卡”(行驶证、驾驶证、被保险人有效身份证明、收款人银行卡或账户)，由保险公司进行原件验真后拍照留存;**客户可通过我司微信自助理赔，自主上传相关证件信息。**

**（3）10000元以下非人伤案件可现场赔付。**查勘员运用我司移动视频理赔新技术，车险小额案件实现当日出险，当天赔付，**估计损失在万元以下的小额案件，当日定损完毕，现场一次性完成查勘定损和单证、信息采集等工作，由我司确定损失金额当天可进行赔付；万元以上的案件在损失确定后3日内定损完毕，并保证定损价格够修。**

**（4）减免维修发票。**对于不涉及人伤、车辆损失金额不超过5000元的车险案件，经我司定损后，我司即可理赔并先支付赔款，被保险人再行修车。贵方被保险单位如到我司合作的维修企业维修车辆的，可由我与维修企业直接交接发票，被保险单位不再提供。

**（5）“双太保”可免交警责任认定。**对于双方均在我司投保的车辆，无人伤、损失金额在5000元以内的双方事故，在我司查勘员查勘到第一事故现场、双方对责任认定无争议的情况下，可由我司查勘员根据事故情况划定双方责任，无需提供交警责任认定书，即可理赔。

**（6）小额人伤案件现场调解处理。**预估金额在3000元以下的小额人伤案件，经过我司人伤专员现场调解后，签订小额人伤案件现场调解单，进行现场赔付处理。

**（7）车险人伤案件提供“一对一、全流程”服务**，实现专人联系、贴心服务。公司设立人伤服务团队为客户提供专业的人伤咨询服务，协助参与人伤小额案件事故调解和咨询等环节，根据贵方需要提供全程服务。

**（三）理算核赔支付**

1、公司授权专业车险理赔人员从事“直赔专岗”，负责简易案件理赔工作。

2、简易案件选择对应标签、提交必要信息后，直接由系统完成自理自核后直接进入财务支付。简易案件直赔专岗人员独自完成全部理赔流程并对案件质量负责。

**第五条 小额案件的质检和处罚措施**

（一）公司将每月开展小额案件质检。直赔案件100%由公司核赔督导进行全流程的回溯质检，合理评价案件质量、控制理赔风险。从案件质量检查中，总结经验，优化流程，提高风险控制水平。

（二）公司每月将小额案件抽查结果纳入到月度分析报告中进行全辖通报，主要包括质检件数、发现的问题、处理结果等，小额案件质检清单作为报告附件。如在质检过程中发现司内人员失职、故意等行为，将一并在分析报告中通报追责结果。

（三）对于小额快赔案件中发现的违规问题，将参照公司制定的日常经营管理惩罚规定，对相关人员做出处罚。

**2.7）预付赔款**

**我司承诺：对于重大事故或因特殊原因不能按期结案的，经车属单位申请，可提供初步确定的损失金额的50％预付赔款。责任明确、损失确定的部分，可在保额（限额）内按100%先行赔付。**

**2.8）预付赔款方案**

**我司承诺：对于重大事故或因特殊原因不能按期结案的，经车属单位申请，可提供初步确定的损失金额的50％预付赔款。责任明确、损失确定的部分，可在保额（限额）内按100%先行赔付。**

为了更好的为本项目服务，我司充分结合本项目车辆管理特点，制定了专属版重大疑难案件的处理方案，确保重大疑难案件能够得到妥善和迅速的处理。

**2.8.1预付赔款：**如发生突发性重大事故，对于可以确定的赔偿部分，我司可提供先行赔付服务，经车属单位申请，可提供初步确定的损失金额的50％预付赔款。责任明确、损失确定的部分，可在保额（限额）内按100%先行赔付，以缓解客户、伤者等各方面压力。

**2.8.2异地出险：**对于异地出险，依靠属地网络优势，为客户提供救治和现场查勘服务。若伤者需紧急抢救，我司将在责任限额范围内先行垫付抢救费用及住院押金，相关垫付费用将在赔款理算时予以扣除。

**2.8.3医疗专家团队跟踪服务**：在保险事故的处理中，我司将安排有事故处理经验的医师，及时到救护医院，跟踪伤者的病情处理情况，提供医疗指导方面的帮助。对于不可预见性的疑难案件，会同医学专家或权威机构，对事故进行分析、对案件进行鉴定，给予患者人道主义援助。

**2.8.4理赔团队全流程跟踪服务**：针对突发事故，我司将迅速安排专人负责处理、全流程跟踪与协调理赔事宜。

**2.8.5谨慎与保密原则：**我司在处理突发性事故时，遵守谨慎和保密原则，非经投保人及监护人同意，不向任何媒体、社会等公众披露事故的原因、责任、赔偿金额等与赔偿相关的信息。

**2.8.6重大突发理赔事件信息收集、分析、报告制度**：重大突发事件发生后，分公司应在事发20分钟内由专人上报分公司总经理办公室。同时，根据事态的发展，随时向上级机构报送处理情况和结果。重大突发理赔时间发生后，由理赔部负责协调对相关案件信息收集和上报工作。

**2.8.7定期联席会议**：我司将定期举行联席会议，按月度通报重大、疑难事故的具体情况，包括赔款情况、伤者情况、赔案处理进展，保证贵方能够及时获知相关赔案信息。

**2.9）理赔流程**

**2.9.1发生保险事故后按条款规定及时通知本公司**

 ◆ 告知事故发生时间、地点、过程、原因

 ◆ 告知事故损失及施救情况

 ◆ 向有关部门报案

**2.9.2办理报案登记手续**

 ◆ 提交本公司所需各项证明和材料

**2.9.3本公司现场查勘定损**

 ◆ 填写“出险通知书”

 ◆ 领取索赔所需提供的证明和材料清单及相应单据、表格

**2.9.4受损保险财产修复**

 ◆ 本公司派员查勘现场，调查取证并组织施救

 ◆ 本公司与被保险人共同对事故损失协商定损

 ◆ 如需要，保险双方可委请保险公估机构介入损失理算工作

**2.9.5办理索赔手续**

 ◆ 被保险人在核定的损失金额内修复受损财产

 ◆ 如有项目及费用的增加，需事先与本公司协商

**2.9.6本公司审核理算赔款**

 ◆ 审核验证有关单据

 ◆ 根据保险条款理算赔付金额

**2.9.7划付保险赔款**

 ◆ 本公司以转帐支票、网上银行（划付银行卡）支付赔款。

**3、宣传、培训和防灾防损服务**

**3.1）培训计划：**

**我司承诺：配合集中采购机构于合同期限内统一对各级被保险人进行4次以上培训，培训发生的所有费用由我司按承保比例计算并支付。**

**3.2）培训内容**

**我司承诺：中标后将积极与被保险单位联系，对本项目投保车辆20辆以上的被保险人每季度进行一次上门回访，在保险有效期内，至少对本项目投保的所有单位进行集中培训4次。内容包括：服务承诺介绍、我司车险产品特色介绍；行车安全、车辆保养、出险时急救措施、事故处理程序、索赔注意事项、数据分析、案例分析；交通法规、法律常识、研讨等。相关培训费用由我司承担。**

**具体安排如下：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **培训类别** | **相关主题** | **具体内容** | **主讲老师** |
| 交通法规 | 交通法规 法律常识 | 相关交通法规宣导，例如《机动车交通事故责任强制保险条例》、 《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》等。 | 专业院校老师 交管部门交警 |
| 驾驶员 安全行车 | 行车安全 | 行车安全相关知识，特别是夏季、雨季等特殊时间段行车安全处置小贴士宣导。 | 我司合作车商资深维修经理 |
| 车辆保养 | 车辆日常保养及维护知识，内容涉及定期保养、换季保养、新车初驶期的保养、车辆行驶前车况检查等。 | 我司合作车商  资深维修经理 |
| 急救措施 | 针对特殊路段，特殊天气，特殊情况的车辆及伤者急救措施进行全面的宣导。 | 我司资深医师 |
| 特色服务 | 增值服务 | 介绍我司特色增值服务，便于贵方充分了解我司服务内容，及时享权。 | 我司客服部  专业讲师 |
| 事故  处理程序 | 事故处理 太好赔 | 介绍我司事故处理程序及太好赔理赔品牌，便于贵方能够第一时间享受理赔绿色优先服务。 | 我司理赔部  专业讲师 |
| 理赔  案例分析 | 理赔案例 | 介绍典型案例，通过案例分析，总结经验，便于在以后的行车中能够避免失误，保障人员与车辆的安全。 | 我司理赔部 资深分析经理 |
| 健康讲座 | 保健知识 | 相关身体保健知识，以及人身保险相关知识宣导。 | 我司资深医师 专业讲师 |
| 个性 定制培训 | 定制培训 | 我司可利用合作伙伴专业优势，聘请专业人员进行维修、保养等方面的培训，培训内容可根据贵方的需求，进行相关个性化定制。 | 我司合作伙伴  专业讲师 |

**3.3）开展防灾防损活动**

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

**3.4）宣传服务**

我司将采取其他有效宣传措施，包括但不限于：为投保单位车辆管理人员提供详细的投保、出险、理赔、修理等全部业务流程及相关规定，为投保单位印制并按车发放包括当地联系方式的简明出险理赔流程卡，定期寄送相关业务资料、新出台的政策规定等，以及其他有利于加强保险公司与投保单位沟通联系的措施。

**3.5）回访服务**

回访工作将由分管总经理亲自挂帅，带领承保服务小组和理赔服务小组相关人员进行回访，了解被保险单位对保险服务的需求，听取被保险单位的意见与建议，改进工作中存在的问题，不断提高承保、理赔服务质量。

**4、业务管理**

**4.1）按时上报统计报表**

**我司承诺：**为被保险单位建立车辆信息档案库，我司按要求定期将向各被保险单位提供被保险车辆出险及理赔统计报表，报表内容包括保险事故发生时间、地点、损失原因、估损金额、定损金额、赔款等与赔案处理有关的信息，以确保各被保险单位及时了解车辆出险情况。

**我司承诺：**将落实专人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》（含电子文档），报送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各项资料。同时，我司也将及时报送《江苏省党政机关、事业单位及团体组织机动车辆保险赔款情况汇总表》（含电子文档），报送的明细包括出险原因、事故类型、事故责任、损失情况、赔款金额等信息。我司承诺统计填报的承保情况数据资料准确、完整、无隐瞒。

**4.2）专户档案管理**

**我司承诺：对承保的党政机关、事业单位车辆建立专门的车险档案，实行专户管理，开展跟踪服务。**

**4.2.1专户管理**

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。

**4.2.2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。

**4.3）VIP团车客户服务查询系统**

为提高IT服务技术，我司创新研发了VIP客户服务系统，该平台（http://m2web.cpic.com.cn/tuanti/）涵盖集中化的保险信息数据库，可针对贵方车管全面开放层级权限，通过此平台可实时查询车辆承保及理赔进程，完成事故类型、出险原因的分析查询统计、数据提取、培训课件下载等工作。以协助贵方全面了解车辆状况。

**保险情况，了如指掌** —— VIP客户服务系统拥有集中化的车辆信息数据库，贵方车管可随时随地查询完善的保险承保、理赔信息。

**透明操作，实时监督** —— 一站式透明操作，理赔处理过程一览无余，您的监督和建议，是我们努力提高服务质量的最大动力。

**4.4）实现机动车辆保险业务信息化处理省内各地联网**

**我司承诺：**我司拥有先进的、功能强大的双核网络数据管理平台，完全能够满足机动车辆保险业务微机处理省内联网的需要。

**4.5）专用保单标识**

**我司承诺：**对于承保的党政机关、事业单位及团体组织的机动车辆，在保单正副本上和录入机动车辆保险信息化处理系统时，加注特别代码，以与其承保的其他车辆相区别，便于对有关数据的调阅。同时我司承保时加注特别代码，理赔时将直接尊享VIP服务。

**5、防腐倡廉**

**我司在此郑重承诺：**

**5.1）**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。

**5.2）**坚决不以任何形式向被保险单位及其经办人提供回扣。

**6、增值服务方案**

**6.1）道路救援**

我司提供**无限次**免费道路救援服务，全面考虑了客户在路上可能遇到的各类突发情况，并以十大项服务支持，五星级服务标准，为客户预设解决方案，全面、全时、全免费，创新标准的全国覆盖救援、完善的服务网络覆盖体系、全天候不间断的专业系统操作、全国4500家签约救援服务商，强大的网络管理团队，实现道路救援的资源择优选择，让客户一路通行无忧。

9座及以下非营业客车，将尊享如下服务：

三项特色服务：在线故障排除指导服务、在线医疗建议和医疗转介服务、紧急信息传递服务。

七项基础服务：故障现场快修服务、电瓶通电服务、更换轮胎服务、拖车牵引服务、困境拖吊服务、加水服务。

**6.2）代驾服务**

服务范围保险期间内，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5次单程30公里以内的短途代驾服务。

**6.3）安全检测**

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2次车辆安全检测服务**，车辆安全检测项目包括：

◆ 发动机检测（机油、空滤、燃油、冷却等）；

◆ 变速器检测；

◆ 转向系统检测（含车轮定位测试、轮胎动平衡测试）；

◆ 底盘检测；

◆ 轮胎检测；

◆ 汽车玻璃检测；

◆ 汽车电子系统检测（全车电控电器系统检测）；

◆ 车内环境检测；

◆ 蓄电池检测；

◆ 车辆综合安全检测。

**6.4）代为送检**

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，根据被保险人需求，由保险人或其受托人代替车辆所有人进行车辆送检。

**6.5）免费上门服务**

我司可提供免费上门服务，在投保、理赔、增值服务、日常维护等环节提供贴心服务。

**投保环节“投保三上门”服务：**

我司与贵方达成承保意向后，指派专人上门服务。向被保险单位讲解条款，帮助被保险单位计算保费。保费测算结束后，将缴费通知书上门送达贵方。贵方缴款后，我司服务专员将再次上门，将保单和发票送达被保险单位。

**理赔环节“理赔专家上门”服务：**

根据贵方的需要，我司将指定专人上门进行理赔流程介绍，收取索赔单证，全程代办理赔事宜，让客户足不出户即可办理保险索赔。

**增值服务环节“享权上门”服务：**

我司将定期上门为客户进行增值服务的讲解，并现场演示享权过程，确保客户可以及时顺利的享受公司最优的服务。

**日常维护环节“上门回访”服务：**

我司日常维护小组成员，将定期上门走访，同时每季度由分管总经理带领承保、理赔相关服务人员对被保险单位进行回访，了解被保险单位对保险服务的需求，听取被保险单位的意见与建议，改进工作中存在的问题，不断提高承保、理赔服务质量。

**6.6）法律救援**

对于贵方，如交通事故中人伤案件涉及到法律诉讼问题，我司有专业法务人员，可提供法律咨询，也可接受被保险人的全权委托，代为处理相关事宜。

**6.7）VIP客户报案、结案信息短信、邮件提醒**

我司接到贵方车辆出险报案后，隔日通过短信或邮件方式发送报案信息至贵方车辆管理人员，报案信息包括但不限于：出险时间、出险地点、车牌号、报案人姓名、联系方式、出险原因或出险概述、报案号。

车辆保险案件结案后，隔日通过短信或邮件方式发送结案信息至贵方车辆管理人员，结案信息包括但不限于：车牌号、出险时间、报案号、案件联系人、联系方式、结案时间、结案金额。

**6.8）安全顾问服务**

借助全司数据集中的平台，利用我司多年来对各类车型的主要出险纪录的经验分析数据，从保险的专业角度上向被保险单位提供准确的系统技术参数，为被保险单位在购买车辆及驾驶员安全学习时提供帮助。

**6.9）客车第一现场免查勘**

对于贵方的客车，未造成第三者人员、财产损失的，车辆能自行移动的交通事故，估计损失在**10000元**以下的，可自行拍下现场照片后离开现场，我司将免于第一现场查勘，无需提供公安部门出具事故证明，由我司确定损失金额后进行理赔，材料齐全当日赔付。

**6.10）防疫指南服务**

我司制作了新型冠状病毒防疫指南手册、驾驶员防疫指南。本指南旨在为各单位提供应对新型冠状病毒肺炎的行动指引。主要介绍单位在新型冠状 病毒肺炎疫情解除前，在 防控过程中所需岗位人员及应采取的具体措施 为打赢疫情防疫战提供有效的指引。

**6.11）警保联动**

我司已与公安局实现 “警保联动”战略合作，双方进一步梳理警务便民服务当中保险类需求，提升双方打防管控信息化、智能化、 精准化的水平，我司可利用警保资源为贵方提供数据支持，并通过大数据模式展开其他项目的便民合作。

第一大联动：保单数据联动，实现交强险保单电子化，便于交警查验、办理年检等事宜，从而服务南京市民生活；

第二大联动：打假数据合作，协助南京公安搭建监控平台，通过数据建模、信息汇集、预警回验等手段，共同打击违法犯罪。

第三大联动：新车上牌联动，通过新车上牌后数据回传，解决新车客户出险后无法通过车牌定位，查勘任务下发时间较长的短板。

**7、衔接方案**

**我司承诺：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。**

**衔接方案：**

按照保险监管部门及行业协会要求，在费率和条款改革之前，我司按照现行行业条款承保。费率和条款改革之后，我司将按照最新政策，以最优条件承保本项目范围内的车辆，保证新旧产品衔接通畅，平稳过渡。

**具体措施：**

7.1）针对于我司承保的江苏省党政机关、事业单位及团体组织，我司分管总经理亲自挂帅，带领承保服务小组和理赔服务小组相关人员进行一对一拜访，向相关承保单位宣导商业车险改革后条款和费率变化内容，保证相关单位对费率改革政策性变化内容充分了解。

7.2）按照保险监管部门及行业协会要求，商业车险费率和条款改革正式完成之后，我司系统将进行切换，保证在承保、理赔等多个环节无缝对接。

7.3）商业车险费率和条款改革正式完成之后，我司提前了解被保险单位车辆保险到期情况，及时与被保险单位沟通，按照新条款和费率情况，以最优条件制定全新的承保方案。