中国大地财产保险股份有限公司

## （一）承保服务

### 1.承保服务工作计划

**◇承保流程**



（1）提前准备，制定方案

a.成立专门服务小组，明确分工；

b.提前了解机关单位车辆保险到期情况，及时与被保险单位沟通；

c.根据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、漏保发生。

（2）上门承保，服务到人

a. 根据各被保险单位的通知，主动上门联系，派专人负责与各被保险单位按照本合同有关条款及时签订机动车辆投保单；

b. 签订投保单后，将签订的投保清单（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）按甲方规定的格式汇总到《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》中，并于每半年交与江苏省政府采购中心备案（含电子文档）；

c. 若因我公司原因导致车辆漏保，漏保车辆出险的全部损失由我公司承担；

d. 对于投保人的投保车辆，不以任何理由拒绝承保或附加限制性条件；

e. 如果被保险单位遇到紧急情况需要及时投保，开通紧急投保通道保证其能够以最快的速度投保出单。客户只需拨打95590热线或紧急投保专线即可投保，并有专人上门交送保险单据、补办保险手续。

紧急投保热线

|  |  |
| --- | --- |
| 联系人 | 联系电话 |
| 尹思琪 | 025- 87766679 |

（3）机制保障，贴心服务

a. 制定《日常服务标准》，量化各项服务内容标准；

b. 设立考核机制，根据业务人员服务质量进行奖惩；

c. 规划科学合理、切实可行的客户回访安排；

d. 服务小组工作成员能保证随叫随到，人员若变更将及时通知，保证被保险单位获得稳定优先服务的权利；

e. 为了便于贵单位管理层和有关人员查询本年度相关的保险信息，我公司将在起保后一个月内为投保人专门制作《保险服务手册》，具体内容包括保险基础知识及保单说明、投保、索赔流程及须知、防灾防损及救助指南、服务人员联系方式及监督电话等。

f. 设有全国统一的服务专线电话：95590，座席人员365天、每天24小时受理咨询与投诉举报电话。

省内投诉热线

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 联系人 | 固定电话 | 手机 |
| 梅城 | 025- 87766686 | 18100629888 |

（4）承保信息反馈机制

据政府采购中心要求及时报送《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》，统计填报的承保情况数据资料准确、完整，无隐瞒；并认真、及时、准确地编报各市行政事业单位公务用车定点保险业务统计表，每月结束前5天内（25日-30日），汇总后以电子档形式报送给被保险单位、政府采购中心和财政局，每季度结束前五天内及时以书面形式和电子档形式报送至被保险单位与政府采购中心。

### 2.承保服务组织体系

我公司保证对被保险人的车险相关服务承诺全方位的落实，专门组建了由总公司相关部门牵头，分公司相关部门密切配合的总至分至三、四级机构联动服务体系，全面响应政府各项需求。通过上下紧密联动，信息及时传递跟进，保证对被保险人的车险业务相关需求及服务的高效执行。

具体分工如下：

**领导小组：**负责指挥、协调项目服务组及各职能组全面工作的落实；监督公司保险协议履行情况；制定项目服务标准实施细则并进行考评；，认真听取项目各相关方的意见和建议，并监督各个部门落实执行。

**日常服务小组：**负责与各被保险人单位的及时沟通与联系工作；负责系统内承保的日常处理与协调工作，参加所有与本项目业务相关的重要活动。

**属地服务小组：**负责江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险项目的属地承保服务工作。

**第一联系人：**协助承保小组组长、副组长工作，联系推动本协议中各项内容的组织实施与总体管理；负责与投保人、被保险人以及我公司内部沟通和协调。

具体人员如下：

项目承保服务领导小组

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 职务 | 公司 | 姓名 | 公司职务 | 职称 | 联系方式 | 工作职责 |
| 组长 | 总公司 | 成文清 | 总公司业务总监 | 高级经济师 | 021-68577696 | 统筹指挥 |
| 副  组长 | 总公司 | 黄家锐 | 车意险部总经理 | 中级经济师 | 021-68577671 |
| 江苏分公司 | 朱金和 | 副总经理 | 中级经济师 | 13901581930 |
| 成员 | 总公司 | 李 冯 | 车意险部  车辆险处副处长 | 中级经济师 | 021-68577671 | 总公司承保服务 |
| 总公司 | 陈 超 | 战略客户部处长 | 无 | 021-68577640 | 总公司服务落地 |
| 江苏分公司 | 顾玲玲 | 车险部副总经理 | 中级经济师 | 18118990870 | 分公司承保服务 |
| 江苏分公司 | 姚 瑶 | 战略客户部总监 | 中级经济师 | 13952612133 | 分公司服务落地 |

项目服务日常承保服务小组

| 职务 | 公司 | 姓名 | 公司职务 | 职称 | 联系方式 | 工作职责 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 组长 | 江苏分公司 | 朱金和 | 副总经理 | 中级经济师 | 13901581930 | 统筹指挥 |
| 成员 | 江苏分公司 | 顾玲玲 | 车险部总经理 | 中级经济师 | 18118990870 | 承保管理 |
| 南京中心支公司 | 高青松 | 总经理（兼） | 注册税务师 | 18118990766 | 落地  服务  管理 |
| 扬州中心支公司 | 柏文森 | 总经理 | 无 | 13901449933 |
| 徐州中心支公司 | 郑 义 | 总经理 | 无 | 13801443343 |
| 常州中心支公司 | 田 垒 | 总经理（兼） | 高级经济师 | 13775077668 |
| 南通中心支公司 | 张瑞武 | 总经理 | 无 | 18118990830 |
| 宿迁中心支公司 | 朱金和 | 总经理（兼） | 中级经济师 | 15161210003 |
| 泰州中心支公司 | 刘 翔 | 总经理 | 无 | 18952609999 |
| 镇江中心支公司 | 宋卫国 | 总经理 | 中级经济师 | 13775352788 |
| 无锡中心支公司 | 张献忠 | 总经理 | 无 | 13921166650 |
| 苏州中心支公司 | 陈宏波 | 总经理 | 无 | 15380908599 |
| 盐城中心支公司 | 陆东平 | 总经理 | 无 | 13852852306 |
| 淮安中心支公司 | 朱 羿 | 总经理 | 无 | 18905235991 |
| 连云港中心支公司 | 王 东 | 副总经理  （主持工作） | 无 | 15351858299 |
| 江苏分公司 | 尹思琪 | 战客渠道部  总监助理 | 无 | 18958356500 | 第一  联系人 |

项目属地承保服务小组

| 地区 | 公司 | 姓名 | 公司职务 | 职称 | 联系方式 | 工作职责 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 南  京  市 | 南京中心支公司 | 高青松 | 总经理（兼） | 注册税务师 | 18118990766 | 落地服务管理 |
| 牛 浩 | 业务运营室主任 | 无 | 17715289596 | 承保管理 |
| 李铭琛 | 车险核保 | 无 | 18651810617 | 承保服务 |
| 江宁支公司 | 滕碧清 | 经理 | 无 | 15851888188 | 承保管理 |
| 耿 凤 | 综合柜员岗 | 无 | 13813852609 | 承保服务 |
| 高淳营销服务部 | 魏光辉 | 经理 | 无 | 13851478630 | 承保管理 |
| 陈雯娟 | 综合柜员岗 | 无 | 15951693079 | 承保服务 |
| 江北支公司 | 陈志武 | 经理 | 无 | 13913359577 | 承保管理 |
| 牛军丽 | 综合柜员岗 | 无 | 18915989568 | 承保服务 |
| 溧水支公司  溧水支公司 | 赵 斌 | 经理 | 无 | 18118990935 | 承保管理 |
| 杨 文 | 综合柜员岗 | 无 | 15195798531 | 承保服务 |
| 浦口支公司 | 许鹏飞 | 经理 | 无 | 18118990985 | 承保管理 |
| 农丽娜 | 综合柜员岗 | 无 | 15312411855 | 承保服务 |
| 扬  州  市 | 扬州中心支公司 | 柏文森 | 总经理 | 无 | 13901449933 | 落地服务管理 |
| 何国美 | 业务运营部副经理 | 无 | 13773469262 | 承保管理 |
| 寻 觅 | 业务运营部  经理助理 | 无 | 15861368907 | 承保服务 |
| 高邮支公司 | 张 权 | 经理 | 无 | 18852552555 | 承保管理 |
| 汤志姝 | 综合柜员 | 无 | 18852556608 | 承保服务 |
| 江都支公司 | 顾 艳 | 负责人 | 无 | 13951042670 | 承保管理 |
| 石瑞莲 | 综合柜员 | 无 | 0514-86521772 | 承保服务 |
| 宝应支公司 | 樊成跃 | 经理 | 无 | 13852189963 | 承保管理 |
| 吴文俊 | 综合柜员 | 无 | 0514-88990803 | 承保服务 |
| 仪征支公司 | 潘明军 | 副经理 | 无 | 18260663289 | 承保管理 |
| 赵 燕 | 综合柜员 | 无 | 0514-83430133 | 承保服务 |
| 徐  州  市 | 徐州中心支公司 | 郑 义 | 总经理 | 无 | 13801443343 | 落地服务管理 |
| 崔 柯 | 业务运营部副经理 | 无 | 18052269828 | 承保管理 |
| 马媛子 | 品质初核岗 | 无 | 18761433398 | 承保服务 |
| 泉山营销服务部 | 魏 峰 | 经理 | 无 | 18052269887 | 承保管理 |
| 莫五英 | 综合柜员 | 无 | 15996964328 | 承保服务 |
| 城南营销服务部 | 毛 爽 | 经理 | 无 | 18705200101 | 承保管理 |
| 李 程 | 综合柜员 | 无 | 18260735860 | 承保服务 |
| 邳州支公司 | 鲍 兵 | 经理 | 无 | 13805222199 | 承保管理 |
| 王贤贤 | 综合柜员 | 无 | 15062050329 | 承保服务 |
| 铜山支公司 | 宋友亮 | 经理 | 无 | 15050065777 | 承保管理 |
| 倪 华 | 综合柜员 | 无 | 15335107132 | 承保服务 |
| 鼓楼营销服务部 | 吴德刚 | 经理 | 无 | 15861295590 | 承保管理 |
| 李 礼 | 综合柜员 | 无 | 13952206160 | 承保服务 |
| 沛县支公司 | 杨广平 | 经理 | 无 | 13605225061 | 承保管理 |
| 刘玉美 | 综合柜员 | 无 | 13182379853 | 承保服务 |
| 丰县营销服务部 | 于 海 | 经理 | 无 | 13952211678 | 承保管理 |
| 程言英 | 综合柜员 | 无 | 13605228559 | 承保服务 |
| 睢宁营销服务部 | 周雪艳 | 经理 | 无 | 15949021299 | 承保管理 |
| 王佳芹 | 综合柜员 | 无 | 15252182168 | 承保服务 |
| 新沂支公司 | 朱尉宁 | 经理 | 无 | 18952287766 | 承保管理 |
| 陈芳芳 | 综合柜员 | 无 | 13655227068 | 承保服务 |
| 常  州  市 | 常州中心支公司 | 田 垒 | 总经理（兼） | 高级经济师 | 13775077668 | 落地服务管理 |
| 谢 凯 | 业务运营部经理 | 中级核保师 | 13813560898 | 承保管理 |
| 钱 威 | 品质初核岗 | 助理经济师 | 13616111393 | 承保服务 |
| 武进营销服务部 | 张 啸 | 经理 | 经济师 | 15861191259 | 承保管理 |
| 何 莺 | 综合柜员 | 助理经济师 | 13861235580 | 承保服务 |
| 溧阳支公司 | 王 云 | 经理 | 经济师 | 13906142168 | 承保管理 |
| 朱丽娟 | 综合柜员 | 助理经济师 | 13915862901 | 承保服务 |
| 金坛支公司 | 石 颜 | 经理 | 经济师 | 13328178688 | 承保管理 |
| 姜小华 | 综合柜员 | 助理经济师 | 13511669226 | 承保服务 |
| 南  通  市 | 南通中心支公司 | 张瑞武 | 总经理 | 无 | 18118990830 | 落地服务管理 |
| 周海燕 | 业务运营部经理 | 无 | 15051266090 | 承保管理 |
| 张 伶 | 品质初核岗 | 无 | 15050627218 | 承保服务 |
| 启东支公司 | 顾 嘉 | 经理（兼） | 无 | 15051266090 | 承保管理 |
| 陈源源 | 综合柜员 | 无 | 13862878350 | 承保服务 |
| 如东支公司 | 周海燕 | 总经理 | 无 | 18100629662 | 承保管理 |
| 葛小玉 | 综合柜员 | 无 | 13584629545 | 承保服务 |
| 如皋支公司 | 高 丽 | 经理 | 无 | 15370913966 | 承保管理 |
| 姜 珊 | 综合柜员 | 无 | 15262779278 | 承保服务 |
| 通州支公司 | 李 珩 | 经理 | 无 | 13801489820 | 承保管理 |
| 何贝妮 | 综合柜员 | 无 | 15962867760 | 承保服务 |
| 海安支公司 | 韩世峰 | 经理 | 无 | 13615225959 | 承保管理 |
| 于 毅 | 综合柜员 | 无 | 13962754789 | 承保服务 |
| 海门支公司 | 黄培娟 | 经理 | 无 | 13861965000 | 承保管理 |
| 何 敏 | 综合柜员 | 无 | 13656270550 | 承保服务 |
| 宿  迁  市 | 宿迁中心支公司 | 朱金和 | 总经理（兼） | 中级经济师 | 15161210003 | 落地服务管理 |
| 郭新红 | 业务运营部经理 | 无 | 13809098016 | 承保管理 |
| 罗 利 | 品质初核岗 | 无 | 17768159696 | 承保服务 |
| 泗阳支公司 | 丁 力 | 经理 | 无 | 15189052731 | 承保管理 |
| 吴雪娇 | 综合柜员 | 无 | 19951902500 | 承保服务 |
| 沭阳支公司 | 廉 波 | 经理 | 无 | 13605245778 | 承保管理 |
| 张 严 | 综合柜员 | 无 | 13812318968 | 承保服务 |
| 泗洪支公司 | 袁 超 | 经理 | 无 | 18118058511 | 承保管理 |
| 许 莉 | 综合柜员 | 无 | 13073393073 | 承保服务 |
| 泰  州  市 | 泰州中心支公司 | 刘 翔 | 总经理 | 无 | 18952609999 | 落地服务管理 |
| 王 磊 | 业务运营部经理 | 无 | 18961095389 | 承保管理 |
| 邹文中 | 品质初核岗 | 无 | 15850858107 | 承保服务 |
| 兴化支公司 | 顾 晖 | 经理 | 初级公估师 | 18994691630 | 承保管理 |
| 缪 丽 | 综合柜员 | 无 | 18961095315 | 承保服务 |
| 姜堰支公司 | 沈晓斌 | 经理 | 无 | 15751170088 | 承保管理 |
| 刁纯静 | 综合柜员 | 无 | 15295228163 | 承保服务 |
| 泰兴支公司 | 季 勇 | 经理 | 无 | 13655263666 | 承保管理 |
| 陈 群 | 综合柜员 | 无 | 15061082152 | 承保服务 |
| 靖江营销部 | 杨 婷 | 经理 | 无 | 18961095393 | 承保管理 |
| 朱金兴 | 综合柜员 | 无 | 18961095352 | 承保服务 |
| 镇  江  市 | 镇江中心支公司 | 宋卫国 | 总经理 | 中级经济师 | 13775352788 | 落地服务管理 |
| 王 燕 | 业务运营部经理 | 无 | 13862451883 | 承保管理 |
| 苗旭青 | 品质初核岗 | 无 | 15805286868 | 承保服务 |
| 丹阳支公司 | 王 勉 | 经理 | 初级公估师 | 13611597735 | 承保管理 |
| 吴琴芳 | 综合柜员 | 无 | 13905291630 | 承保服务 |
| 句容营销服务部 | 周 燕 | 经理 | 无 | 13914592036 | 承保管理 |
| 张晨阳 | 综合柜员 | 无 | 15261659097 | 承保服务 |
| 扬中营销服务部 | 徐 升 | 经理 | 无 | 18905284468 | 承保管理 |
| 姚亚琴 | 综合柜员 | 无 | 13952986178 | 承保服务 |
| 苏  州  市 | 苏州中心支公司 | 陈宏波 | 总经理 | 无 | 15380908599 | 落地服务管理 |
| 徐 艳 | 业务运营部经理 | 无 | 13862090660 | 承保管理 |
| 吴澄宇 | 品质初核岗 | 无 | 13962124244 | 承保服务 |
| 吴江支公司 | 胡 平 | 经理 | 无 | 18651113088 | 承保管理 |
| 汪月娟 | 综合柜员 | 无 | 18962538583 | 承保服务 |
| 昆山支公司 | 朱承满 | 经理 | 无 | 18913206206 | 承保管理 |
| 周 勤 | 综合柜员 | 无 | 13962631266 | 承保服务 |
| 张家港支公司 | 马春彬 | 经理 | 无 | 13151635518 | 承保管理 |
| 吴 敏 | 综合柜员 | 无 | 13862213127 | 承保服务 |
| 常熟支公司 | 沈立雄 | 经理 | 无 | 13862252850 | 承保管理 |
| 沈 诚 | 综合柜员 | 无 | 15651120259 | 承保服务 |
| 太仓支公司 | 徐燕峰 | 经理 | 无 | 13806242380 | 承保管理 |
| 陈 丽 | 综合柜员 | 无 | 18706223639 | 承保服务 |
| 盐  城  市 | 盐城中心支公司 | 陆东平 | 总经理 | 无 | 13852852306 | 落地服务管理 |
| 应 亮 | 品质初核 | 无 | 18036325958 | 承保管理 |
| 李 倩 | 综合柜员 | 无 | 13222335518 | 承保服务 |
| 滨海支公司 | 徐 娟 | 综合柜员 | 无 | 18914684389 |
| 大丰支公司 | 赵建峰 | 综合柜员 | 无 | 13962076936 |
| 淮  安  市 | 淮安中心支公司 | 朱 羿 | 总经理 | 无 | 18905235991 | 落地服务管理 |
| 孙 畅 | 业务运营部  副经理 | 无 | 18905233600 | 承保管理 |
| 周晓验 | 品质初核 | 初级核保 | 13952379960 | 承保服务 |
| 盱眙支公司 | 黄 静 | 经理 | 无 | 15152341045 | 承保管理 |
| 杨元元 | 综合柜员 | 无 | 13770444537 | 承保服务 |
| 涟水营销服务部 | 秦 川 | 经理 | 初级定损师 | 18852303389 | 承保管理 |
| 丁梦婕 | 综合柜员 | 无 | 15261731195 | 承保服务 |
| 洪泽营销服务部 | 冯翠华 | 经理 | 无 | 13705231386 | 承保管理 |
| 丁梦婕 | 综合柜员 | 无 | 15261731195 | 承保服务 |
| 淮安区支公司 | 姚 波 | 经理 | 初级定损师 | 13901407511 | 承保管理 |
| 陈 娟 | 综合柜员 | 无 | 13815458790 | 承保服务 |
| 连  云  港  市 | 连云港中心支公司 | 王 东 | 副总经理  （主持工作） | 无 | 15351858299 | 落地服务管理 |
| 陈 攻 | 业务运营部经理 | 无 | 18805133280 | 承保管理 |
| 陈 鹏 | 综合柜员岗 | 无 | 15351801001 | 承保服务 |
| 赣榆支公司 | 周 琳 | 经理 | 助理经济师 | 13016913088 | 承保管理 |
| 杨 军 | 综合柜员 | 无 | 15005129128 | 承保服务 |
| 东海支公司  东海支公司 | 王拥军 | 经理 | 无 | 13585288818 | 承保管理 |
| 朱爱好 | 综合柜员 | 无 | 13675287169 | 承保服务 |
| 灌云支公司 | 陈 攻 | 经理（兼） | 无 | 18805133280 | 承保管理 |
| 潘苏婷 | 综合柜员岗 | 无 | 15251245299 | 承保服务 |
| 灌南支公司 | 孟春明 | 经理 | 无 | 15189007052 | 承保管理 |
| 赵 静 | 综合柜员 | 无 | 15961332993 | 承保服务 |

### 3.承保服务保障措施

（1）考核机制

a. 为了保证本项目的服务质量，统一服务标准，制定《日常服务标准》，《日常服务标准》中明确规定了在该项目上承保、理赔服务的各项标准，明确了服务时限、服务方式、报表频率、拜访要求等各项服务内容的标准，并尽可能的将各项标准量化。

b. 为做好服务的监督与过程化管理，特制订《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项目专项服务组考核管理办法》，通过健全的考核机制，保证各项服务承诺的落实。

《考核管理办法》与项目组的每一个成员薪酬挂钩，主要有两个部分组成，一部分为日常服务工作，主要考核服务小组是否在日常服务中落实贯彻了《服务标准》中的各项内容；另一部分为客户评价，通过定期对客户回访，进行满意度调查，了解服务质量。

《考核管理办法》实行客户满意度一票否决制度，即**如果客户对某项工作给予差评，服务组中该条线的所有人员的挂钩薪酬一律取消，并对服务小组相关人员进行替换。**

c. 如我公司人员在服务过程中有违规行为，客户可及时向当地保险监管机构、审计机构或我公司监察、审计部门进行举报，也可拨打大地财险24小时服务专线95590进行投诉。接到投诉后，我公司将在一个工作日内给予答复。若**同一服务人员在保险合同期限内受到2次投诉，则需要更换相应服务人员。**

（2）限时出单

a. 投保人提供加盖签章的“投保车辆清单”，同时按操作要求提交投保申请，按规定程序出具“出单指示”。

b. 根据“投保车辆清单”计算每车应交保费，并于24小时内内将“缴费通知单”签章确认后发送投保人。

c. 投保人审核“缴费通知单”，签字确认后，书面反馈，双方按照约定缴费出单。

d. 收到保费后24小时内向投保人提供加盖公章的“承保车辆清单”。

（3）客户回访安排

每月将安排专门人员对客户进行回访，进行满意度调查，收集客户反馈意见，了解服务质量，及时对工作安排进行调整。

（4）24小时热线

设有24小时热线客户咨询服务、投诉举报电话95590；同时设江苏分公司客户投诉热线，有专人接听记录、受理省内车险投诉。

省内投诉热线

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 联系人 | 固定电话 | 手机 |
| 梅城 | 025- 87766686 | 18100629888 |

## （二）理赔服务

为切实做好江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险项目的理赔工作，在完全响应招标文件的基础上，为本项目量身定制先进科学的理赔方案：设立保险服务专线，全天24小时服务；定制化理赔服务流程，专项理赔服务小组及专员；保证理赔时效，并推出预付赔款金额等多项增值方案等。

在处理理赔案件过程中，严格遵循重合同、守信用的理赔服务宗旨，坚持最大诚信原则，切实贯彻保险业理赔服务“主动、迅速、准确、合理”的基本方针，简化理赔操作流程，提高理赔效率，保证本项目的保险理赔工作高效开展，最大限度满足被保险人的索赔要求。

### 理赔服务组织体系

我公司保证对被保险人的车险相关服务承诺全方位的落实，专门组建了由总公司相关部门牵头，分公司相关部门密切配合的总至分至三、四级机构联动服务体系，全面响应政府各项需求。通过上下紧密联动，信息及时传递跟进，保证对被保险人的车险业务相关需求及服务的高效执行。

具体分工如下：

**领导小组：**负责重大赔案的协调、指挥工作，指导现场查勘及损失理算工作。

**日常服务小组：**负责与各被保险人单位的及时沟通与联系工作；负责系统内所有赔案的日常处理与协调工作。

**属地服务小组：**负责江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险项目的属地理赔服务工作，实施现场查勘工作、协助收集赔案索赔材料等工作。

具体人员安排如下：

项目理赔服务领导小组

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 职务 | 公司 | 姓名 | 公司职务 | 职称 | 联系方式 | 工作职责 |
| 组长 | 总公司 | 成文清 | 总公司业务总监 | 高级经济师 | 021-68577696 | 统筹指挥 |
| 副组长 | 总公司 | 黄家锐 | 车意险部总经理 | 中级经济师 | 021-68577671 |
| 江苏分公司 | 朱金和 | 副总经理 | 中级经济师 | 13901581930 |
| 成员 | 总公司 | 万雪平 | 车意险理赔部总经理 | 中级经济师 | 021-58369588 | 总公司  理赔服务 |
| 总公司 | 贾 涛 | 车意险理赔部  理赔管理处  处长助理 | 中级经济师 | 021-68578067 | 总公司  服务落地 |
| 江苏  分公司 | 杨佳伟 | 理赔部总经理 | 中级经济师 | 15605278333 | 分公司  理赔服务 |
| 江苏  分公司 | 姚 瑶 | 战略客户部  总监 | 中级经济师 | 13952612133 | 分公司  服务落地 |

项目日常理赔服务小组

| 职务 | 公司 | 姓名 | 公司职务 | 职称 | 联系方式 | 工作职责 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 组长 | 江苏分公司 | 朱金和 | 副总经理 | 中级经济师 | 13901581930 | 统筹指挥 |
| 成员 | 江苏分公司 | 杨佳伟 | 理赔部总经理 | 中级经济师 | 15605278333 | 分公司理赔服务 |
| 南京中心支公司 | 高青松 | 总经理（兼） | 注册税务师 | 18118990766 | 落地服务管理 |
| 扬州中心支公司 | 柏文森 | 总经理 | 无 | 13901449933 |
| 徐州中心支公司 | 郑 义 | 总经理 | 无 | 13801443343 |
| 常州中心支公司 | 田 垒 | 总经理（兼） | 高级经济师 | 13775077668 |
| 南通中心支公司 | 张瑞武 | 总经理 | 无 | 18118990830 |
| 宿迁中心支公司 | 朱金和 | 总经理（兼） | 中级经济师 | 15161210003 |
| 泰州中心支公司 | 刘 翔 | 总经理 | 无 | 18952609999 |
| 镇江中心支公司 | 宋卫国 | 总经理 | 中级经济师 | 13775352788 |
| 无锡中心支公司 | 张献忠 | 总经理 | 无 | 13921166650 |
| 苏州中心支公司 | 陈宏波 | 总经理 | 无 | 15380908599 |
| 盐城中心支公司 | 陆东平 | 总经理 | 无 | 13852852306 |
| 淮安中心支公司 | 朱 羿 | 总经理 | 无 | 18905235991 |
| 连云港中心支公司 | 王 东 | 副总经理  （主持工作） | 无 | 15351858299 |
| 江苏分公司 | 尹思琪 | 战客渠道部  总监助理 | 无 | 18958356500 | 第一联系人 |

项目属地理赔服务小组

| 地区 | 公司 | 姓名 | 公司职务 | 职称 | 联系方式 | 工作职责 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 南  京  市 | 南京中心支公司 | 高青松 | 总经理（兼） | 注册税务师 | 18118990766 | 落地服务管理 |
| 端 超 | 南京理赔副经理 | 无 | 18100629656 | 理赔管理 |
| 顾欣欣 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629657 | 理赔服务 |
| 王 焱 | 人伤调查岗 | 无 | 13776609998 |
| 江宁支公司 | 滕碧清 | 经理 | 无 | 15851888188 | 理赔管理 |
| 郭小宁 | 查勘定损岗 | 经济师 | 18100629687 | 理赔服务 |
| 高淳营销服务部 | 魏光辉 | 经理 | 无 | 13851478630 | 理赔管理 |
| 杨冬生 | 查勘定损岗 | 无 | 13301599845 | 理赔服务 |
| 江北支公司 | 陈志武 | 经理 | 经济师 | 13913359577 | 理赔管理 |
| 李 赟 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629653 | 理赔服务 |
| 溧水支公司 | 赵 斌 | 经理 | 无 | 18118990935 | 理赔管理 |
| 杭国全 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629650 | 理赔服务 |
| 浦口支公司 | 许鹏飞 | 经理 | 无 | 18118990985 | 理赔管理 |
| 崔小波 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629689 | 理赔服务 |
| 扬  州  市 | 扬州中心支公司 | 柏文森 | 总经理 | 无 | 13901449933 | 落地服务管理 |
| 陈宏福 | 理赔部  经理助理 | 中级核赔 | 13912149038 | 理赔管理 |
| 高 磊 | 查勘定损岗 | 初级核赔 | 18100629763 | 理赔服务  理赔服务 |
| 李海军 | 人伤调查岗 | 无 | 18066117053 |
| 高邮支公司 | 张 权 | 经理 | 无 | 18852552555 | 理赔管理 |
| 陈克清 | 查勘定损岗 | 初级核赔 | 18552577061 | 理赔服务 |
| 江都支公司 | 顾 艳 | 负责人 | 无 | 13951042670 | 理赔管理 |
| 滕生宏 | 查勘定损岗 | 初级核赔 | 13405668641 | 理赔服务 |
| 宝应支公司 | 樊成跃 | 经理 | 无 | 13852189963 | 理赔管理 |
| 耿 轩 | 查勘定损岗 | 初级核赔 | 18100629761 | 理赔服务 |
| 仪征支公司 | 潘明军 | 副经理 | 无 | 18260663289 | 理赔管理 |
| 钱 进 | 查勘定损岗 | 无 | 18115113266 | 理赔服务 |
| 徐  州  市 | 徐州中心支公司 | 郑 义 | 副总经理 | 中级核赔 | 13801443343 | 落地服务管理 |
| 马春晖 | 理赔部副经理 | 无 | 17305200301 | 理赔管理 |
| 徐 彬 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629733 | 理赔服务  理赔服务 |
| 刘楚义 | 人伤调查岗 | 无 | 18100629737 |
| 泉山营销服务部 | 魏 峰 | 经理 | 评估师 | 18052269887 | 理赔管理 |
| 曹 威 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629731 | 理赔服务 |
| 贾汪营销服务部 | 毛 爽 | 经理 | 无 | 18705200101 | 理赔管理 |
| 崔家贝 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629736 | 理赔服务 |
| 邳州支公司  邳州支公司 | 鲍 兵 | 经理 | 无 | 13805222199 | 理赔管理 |
| 张清皓 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629732 | 理赔服务 |
| 铜山支公司 | 宋友亮 | 经理 | 无 | 15050065777 | 理赔管理 |
| 杨依辉 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629752 | 理赔服务 |
| 鼓楼营销服务部 | 吴德刚 | 经理 | 无 | 15861295590 | 理赔管理 |
| 孙鹏程 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629708 | 理赔服务 |
| 沛县支公司 | 杨广平 | 经理 | 无 | 13605225061 | 理赔管理 |
| 岳 冬 | 查勘定损岗 | 无 | 18251688887 | 理赔服务 |
| 丰县营销服务部 | 于 海 | 经理 | 无 | 13952211678 | 理赔管理 |
| 陈少伟 | 查勘定损岗 | 无 | 13605228559 | 理赔服务 |
| 睢宁营销服务部 | 周雪艳 | 经理 | 无 | 15949021299 | 理赔管理 |
| 张小明 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629729 | 理赔服务 |
| 新沂支公司 | 朱尉宁 | 经理 | 无 | 18952287766 | 理赔管理 |
| 孟凡忠 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629750 | 理赔服务 |
| 常  州  市 | 常州中心支公司 | 田 垒 | 总经理（兼） | 高级经济师 | 13775077668 | 落地服务管理 |
| 陈 俊 | 理赔部经理 | 评估师 | 18100629617 | 理赔管理 |
| 朱容容 | 查勘定损岗 | 评估师 | 18100629613 | 理赔服务 |
| 李 静 | 人伤调查岗 | 评估师 | 13625102073 |
| 武进营销服务部 | 张 啸 | 经理 | 经济师 | 15861191259 | 理赔管理 |
| 赵银峰 | 查勘定损岗 | 中级评估师 | 18100629856 | 理赔服务 |
| 溧阳支公司 | 王 云 | 经理 | 经济师 | 13906142168 | 理赔管理 |
| 肖振宇 | 查勘定损岗 | 评估师 | 18100629603 | 理赔服务 |
| 金坛支公司 | 石 颜 | 经理 | 经济师 | 13328178688 | 理赔管理 |
| 刘 斌 | 查勘定损岗 | 评估师 | 18100629719 | 理赔服务 |
| 南  通  市 | 南通中心支公司 | 张瑞武 | 总经理 | 无 | 18118990830 | 落地服务管理 |
| 缪刘亮 | 理赔部副经理 | 无 | 13222111085 | 理赔管理 |
| 李世纪 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629668 | 理赔服务 |
| 顾 嘉 | 人伤调查岗 | 无 | 18100629660 |
| 启东支公司 | 顾 嘉 | 经理（兼） | 无 | 18100629660 | 理赔管理 |
| 周金杰 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629659 | 理赔服务 |
| 如东支公司 | 周海燕 | 经理（兼） | 无 | 15051266090 | 理赔管理 |
| 邵小刚 | 查勘定损岗 | 无 | 13222111085 | 理赔服务 |
| 如皋支公司 | 高 丽 | 经理 | 经济师 | 15370913966 | 理赔管理 |
| 刘 凯 | 查勘定损岗 | 评估师 | 18100629663 | 理赔服务 |
| 通州支公司 | 李 珩 | 经理 | 评估师 | 13801489820 | 理赔管理 |
| 孙 飞 | 查勘定损岗 | 评估师 | 18100629612 | 理赔服务 |
| 海安支公司 | 韩世峰 | 经理 | 无 | 13615225959 | 理赔管理 |
| 颜 伟 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629669 | 理赔服务 |
| 海门支公司 | 黄培娟 | 经理 | 无 | 13861965000 | 理赔管理 |
| 周天宇 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629665 | 理赔服务 |
| 宿  迁  市 | 宿迁中心支公司 | 朱金和 | 总经理（兼） | 中级经济师 | 15161210003 | 落地服务管理 |
| 罗 蒙 | 理赔部  经理助理 | 无 | 13851369929 | 理赔管理 |
| 孙明明 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629699 | 理赔服务  理赔服务 |
| 胡 浩 | 人伤调查岗 | 无 | 18100629697 |
| 泗阳支公司 | 丁 力 | 经理（兼） | 无 | 15189052731 | 理赔管理 |
| 王亚东 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629698 | 理赔服务 |
| 沭阳支公司 | 廉 波 | 经理 | 无 | 13605245778 | 理赔管理 |
| 耿 帅 | 查勘定损岗 | 无 | 15050996931 | 理赔服务 |
| 泗洪支公司 | 袁 超 | 经理 | 无 | 18118058511 | 理赔管理 |
| 刘 学 | 查勘定损岗 | 无 | 13951457400 | 理赔服务 |
| 泰  州  市 | 泰州中心支公司 | 刘 翔 | 总经理 | 无 | 18952609999 | 落地服务管理 |
| 赵小元 | 理赔部副经理 | 无 | 18100629711 | 理赔管理 |
| 钟 健 | 查勘定损岗 | 无 | 18094453080 | 理赔服务 |
| 全世佳 | 人伤调查岗 | 无 | 13092275070 |
| 兴化支公司 | 顾 晖 | 经理 | 初级公估师 | 18994691630 | 理赔管理 |
| 张 斌 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629702 | 理赔服务 |
| 姜堰支公司 | 沈晓斌 | 经理 | 无 | 15751170088 | 理赔管理 |
| 王奎平 | 查勘定损岗 | 无 | 15651172881 | 理赔服务 |
| 泰兴支公司 | 季 勇 | 经理 | 无 | 13655263666 | 理赔管理 |
| 叶 飞 | 查勘定损岗 | 初级公估师 | 18100629712 | 理赔服务 |
| 靖江营销部 | 杨 婷 | 经理 | 无 | 18961095393 | 理赔管理 |
| 蒋永钢 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629701 | 理赔服务 |
| 镇  江  市 | 镇江中心支公司 | 宋卫国 | 总经理 | 中级经济师 | 13775352788 | 落地服务管理 |
| 卜 军 | 理赔部经理 | 初级公估师 | 18100629772 | 理赔管理 |
| 王雨健 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629771 | 理赔服务 |
| 王 康 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629773 |
| 王星晨 | 人伤法务岗 | 无 | 18066116983 |
| 丹阳支公司 | 王 勉 | 经理 | 初级公估师 | 13611597735 | 理赔管理 |
| 贺文俊 | 查勘定损岗 | 无 | 15252952650 | 理赔服务 |
| 句容营销服务部 | 周 燕 | 经理 | 无 | 13914592036 | 理赔管理 |
| 王秀奇 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629775 | 理赔服务 |
| 扬中营销服务部 | 徐 升 | 经理 | 无 | 18905284468 | 理赔管理 |
| 奚 涛 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629722 | 理赔服务 |
| 无  锡  市 | 无锡中心支公司 | 张献忠 | 总经理 | 无 | 13921166650 | 落地服务管理 |
| 夏志龙 | 理赔部经理 | 初级公估师 | 18100629723 | 理赔管理 |
| 颜 锐 | 查勘定损岗 | 无 | 13812043330 | 理赔服务 |
| 陈 斌 | 人伤调查岗 | 无 | 15061508861 |
| 江阴支公司  江阴支公司 | 陈栋明 | 经理 | 无 | 13806163570 | 理赔管理 |
| 卢泉涛 | 查勘定损岗 | 初级定损师 | 18118990792 | 理赔服务 |
| 宜兴支公司 | 冯 霞 | 经理 | 无 | 18861541319 | 理赔管理 |
| 景和珉 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629717 | 理赔服务 |
| 苏  州  市 | 苏州中心支公司 | 陈宏波 | 总经理 | 无 | 15380908599 | 落地服务管理 |
| 周 雷 | 理赔部经理 | 初级定损师 | 13179601110 | 理赔管理 |
| 周伟林 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629735 | 理赔服务 |
| 周宇杰 | 人伤调查岗 | 初级定损师 | 15250498312 |
| 吴江支公司 | 胡 平 | 经理 | 无 | 18651113088 | 理赔管理 |
| 邵永波 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629766 | 理赔服务 |
| 昆山支公司 | 朱承满 | 经理 | 无 | 18913206206 | 理赔管理 |
| 张嘉畅 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629686 | 理赔服务 |
| 张家港支公司 | 马春彬 | 经理 | 无 | 13151635518 | 理赔管理 |
| 康泽存 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629675 | 理赔服务 |
| 常熟支公司 | 沈立雄 | 经理 | 无 | 13862252850 | 理赔管理 |
| 谢克辉 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629677 | 理赔服务 |
| 太仓支公司 | 徐燕峰 | 经理 | 无 | 13806242380 | 理赔管理 |
| 徐赵珏 | 查勘定损岗 | 初级定损师 | 18100629672 | 理赔服务 |
| 盐  城  市 | 盐城中心支公司 | 陆东平 | 总经理 | 无 | 13852852306 | 落地服务管理 |
| 沈 萍 | 理算岗 | 无 | 18705118266 | 理赔管理 |
| 吴 鹏 | 查勘定损岗 | 无 | 18118990917 | 理赔服务 |
| 滨海支公司 | 张亚芝 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629756 |
| 大丰支公司 | 吕崇洲 | 人伤调查岗 | 无 | 15051083029 |
| 淮  安  市 | 淮安中心支公司 | 朱 羿 | 总经理 | 无 | 18905235991 | 落地服务管理 |
| 陈 智 | 理赔副经理 | 中级定损师 | 18100629628 | 理赔管理 |
| 刘金涛 | 查勘定损岗 | 初级定损师 | 18100629623 | 理赔服务 |
| 高 翔 | 人伤调查岗 | 初级核赔师 | 13915106363 |
| 盱眙支公司 | 黄 静 | 经理 | 无 | 15152341045 | 理赔管理 |
| 魏学佳 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629682 | 理赔服务 |
| 涟水营销服务部 | 秦 川 | 经理 | 无 | 18852303389 | 理赔管理 |
| 严钲翔 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629616 | 理赔服务 |
| 洪泽营销服务部 | 冯翠华 | 经理 | 无 | 13705231386 | 理赔管理 |
| 薛其美 | 查勘定损岗 | 中级定损师 | 13511550767 | 理赔服务 |
| 淮安区支公司 | 姚 波 | 经理 | 初级定损师 | 13901407511 | 理赔管理 |
| 汪银锋 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629627 | 理赔服务 |
| 连  云  港  市 | 连云港中心支公司 | 王 东 | 副总经理  （主持工作） | 无 | 15351858299 | 落地服务管理 |
| 曹洪瑞 | 理赔部经理 | 助理经济师 | 18036622033 | 理赔管理 |
| 李晨光 | 查勘定损岗 | 无 | 18100629631 | 理赔服务 |
| 徐 扬 | 人伤调查岗 | 护士初级 | 18761338892 |
| 赣榆支公司 | 周 琳 | 经理 | 助理经济师 | 13016913088 | 理赔管理 |
| 房小梦 | 查勘定损岗 | 无 | 18360535282 | 理赔服务 |
| 东海支公司 | 王拥军 | 总经理 | 无 | 13585288818 | 理赔管理 |
| 陆 瑞 | 查勘定损岗 | 初级定损师 | 13382956756 | 理赔服务 |
| 灌云支公司 | 陈 攻 | 经理（兼） | 无 | 18805133280 | 理赔管理 |
| 张 宇 | 查勘定损岗岗 | 无 | 15251245299 | 理赔服务 |
| 灌南支公司 | 孟春明 | 经理 | 无 | 15189007052 | 理赔管理 |
| 石钦元 | 查勘定损岗 | 初级定损师 | 18100629628 | 理赔服务 |
| 连云营销服务部 | 彭日贵 | 查勘定损岗 | 无 | 18951491531 |

**报案电话：**客户服务中心设立24小时保险服务专线电话95590，有专人可全年365天\*24小时随时接受被保险人出险报案、提供理赔服务。接到报案后立即通知项目专职理赔人员及时到达。

以下情况视同为及时报案：

对于可从公共媒体包括电视台、互联网站等获取事故信息的；

如被保险人因特殊情况无法在规定时间内报案，认可被保险人事后出具的书面说明，并视同为及时报案。

**报案注意事项：**

在发生意外事故时，应尽量保留事故现场并积极采取施救措施；

如果事故涉及第三方人身伤亡，被保险人可在通知我公司的同时，自行采取应急抢救措施，以把损失减少到最低程度；

如确实情况紧急，事故现场被破坏，则应有详细的抢救过程记录，并对事故现场进行拍照；

如保险事故涉及违法犯罪行为，被保险人应立即向公安部门报案；

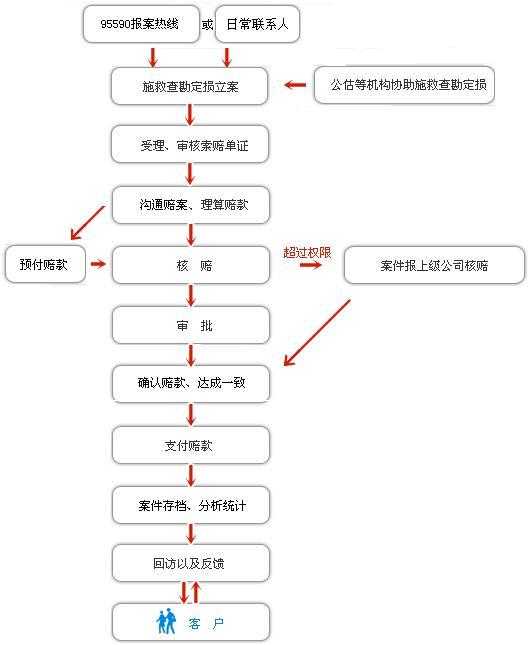
如保险事故所遭受损失涉及有关责任方，应及时向有关责任方提出书面索赔并保留追索的权利。

### 理赔人员及查勘车辆方案

针对本项目，我公司于江苏省共配备**理赔人员283人，其中查勘定损人员169人，人伤核损人员40人，核价理算人员36人；查勘车辆128辆**。将严格遵循重合同、守信用的理赔服务宗旨，协调运用理赔资源，保证本项目的保险理赔工作高效开展，最大限度满足被保险人的索赔要求。

### 查勘索赔

为便于贵单位在发生事故之后及时得到服务，并迅速地得到应有的赔偿，我公司查勘、索赔服务环节介绍如下：



我公司作为承保人，**在接到被保险单位的出险报案后，被保险车辆在本市内的，理赔人员将于15分钟内赶到报案现场；被保险车辆在江苏省内其他市县的，将于30分钟内赶到报案现场；被保险车辆在省外发生保险事故后，投标人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。**

### 定点修理承诺

我单位郑重承诺：在本项目合同服务范围及有效期内，保证所承保的受损车辆均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。

### 5.定损、修理现场报价

在出险车辆进行定损、修理时，将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，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。

### 机动车辆简易赔案现场赔付处理办法

在发生事故之后，为了便于贵单位及时得到服务，并迅速地得到应有的赔偿，特制定《机动车辆简易赔案现场赔付处理办法》如下：

中国大地保险江苏分公司

机动车辆简易赔案现场赔付处理办法

1. 为树立我公司良好的社会形象，提供优质服务，提高工作效率、理赔服务质量和公司信誉，增强市场竞争力，创品牌，促效益，根据分公司理赔管理制度，特制定本办法。
2. 本办法所指小额赔案件为损失金额10000元以下（含10000元），2个小时速赔的案件。

第三条适用简易赔案现场赔付的条件：

1. 案情清晰、责任明确，经查勘没有任何疑点；

2. 保险当事人没有赔偿纠纷；

3. 整案赔付金额10000元以下的案件；

4. 包括单方事故与双方事故。

第四条简易赔案现场赔付原则：

1. 必须查勘第一现场或由被保险人提供事故处理机关出具的现场照片及证明；

2. 损失项目确定，出具正式估损单并由被保险人签字（盖章）；

3. 领取赔款人必须是被保险人或被保险人书面委托的我公司直赔协议修理单位。

第五条简易赔案现场赔付办法：

1. 经理赔人员查勘估损，被保险人无异议，填具出险通知书、赔偿协议书、领款人信息表；

2. 被保险人提供相关部门事故证明、现场照片、行驶证、驾驶证复印件及被保险人身份证明或委托书；

3. 经核赔人员审核后，根据赔偿协议支付被保险人或被委托人赔款；

4. 缮制正式赔案交核赔人审批。

5. **单方车损10000元以内的小额赔案**：

可由查勘人员现场查勘、估损，无需交警处理。对于配件价格无法确定的案件，交核价人员核价。此类案件被保险人只需填制《简易赔案快速处理单》，提供驾驶证、行驶证、身份证复印件、账户信息，在赔款收据签字后即可向我公司索赔，我公司接收索赔资料后，**当日内定损完毕、2小时内支付赔款。**

6.肇事双方车辆均为我公司承保，**总车损金额10000元**

**以内车损赔案**；以及经我方理赔人员现场查勘后确定**我方全部责任，损失金额10000元以内**，无人员受伤的赔案：

我查勘人员现场查勘后明确责任，双方接受调解，签署书面协议后，**当日内定损完毕、2小时内支付赔款。**

7. 估损后，查勘人员协助客户填写《简易赔案快速处理单》。理算人员应优先缮制《机动车辆保险赔款计算书》，核赔人员对赔案优先进行核赔审批，财务优先付款。

8. 核价人必须对全部小额赔案的核价情况进行复核，发现问题应及时向上级核赔人报告。复勘人员每月抽查10%的小额赔案，并每月在《复勘工作总结报告》中写入对小额赔案复勘情况的内容，报理赔经理和分管领导。

9. **万元以上案件，在损失确定后，1个工作日内定损完毕，定损价格不低于合理修理费用。**

第六条车险赔案工作考核

核损人员在核损时必须对小额赔案的赔案质量进行把关，发现问题即时进行复勘、调查，核实情况。发生下列情况，视情节给予直接责任人相应处罚：

工作不负责任，贻误调查时机，本应拒赔而拒赔不了的案件；监督审核不力，发生道德风险；核损人员工作态度马虎，定损金额超过实际损失金额20%以上；连续两个月完不成小额赔案考核内容规定的指标之一。

对在车险小额赔案的管理工作中认真负责，卓有成效，为公司避免或挽回重大经济损失的各岗位理赔人员，公司将视其贡献程度给予奖励。

### 预付赔款承诺

我单位郑重承诺：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80％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. 预付赔款方案

（1）适用案件

a. 发生**重大事故**，损失严重、社会影响面大、被保险人无力承担损失的，经审核确定为保险责任，但赔款金额暂不能完全确定的重大案件；

b. 我公司自收到赔偿或者给付保险金的请求和有关证明、资料之日起3个工作日内，**因特殊原因**对其赔偿或者给付保险金的数额不能确定的，但根据已有证明和资料可以确定最低赔付数额的案件。

（2）预付赔款案件权限管理

预付赔款案件管理分为省级分公司和总公司两级管理。省级分公司预付赔款案件权限与核赔权限一致。

各中心支公司、支公司发生预付赔款案件，应逐级上报和按权限审批后，方可进行预付赔款。

（3）预付赔款案件金额

我公司授权江苏分公司一般案件审核300万元权限，分公司可在权限内自行审批，进行预赔处理。

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80％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。

（4）预付赔款案件操作流程

a. 由被保险人填写《预付赔款申请书》；。

b. 由支公司签署意见并上报；

c. 各中心支公司理赔部门审核及上报；

d. 由分公司在权限内进行审批；

e. 最终获批准后，在核心业务系统中自动进行预赔处理。

（5）预付赔款案件最终结案

发生预付赔款的案件在整体案件最终核赔完毕后，支付赔款数额应扣除预付赔款金额。

## （三）宣传、培训和防灾防损服务

积极组织骨干力量，邀请专家，集中项目关键人员，展开基于本项目特点的保险知识、风险管理、事故案例等方面的宣传和培训，结合我公司自身防灾防损的认识，利用专业的风险管理技术和丰富的项目风险管理经验来为项目提供全面的防灾防损服务。有效协助政府做好风险防范工作，降低风险发生的概率，以提高各方的风险管理技能，防患于未然。

**宣传、培训和防灾防损发生的所有费用由各定点保险公司按9%的比例计算并支付。**

（1）制作宣传手册

为使项目有关人员了解保险合同内容、保险服务流程、风险管理等主要内容，保证被保险人的保险利益、提高理赔服务质量和效率，我公司将在与投保人签订协议的30天内，设计编制本项目宣传手册，发放到本项目涉及的各相关单位。内容包括：服务团队介绍、保险责任范围、防灾安全宣传、报案索赔流程、注意事项等内容。

（2）系列培训计划

为了更好的提供保险服务，根据需要组织保险知识培训班，为客户进行保险法律基本知识、保险合同、索赔流程、案例分析等保险相关内容培训。

1. 我公司承诺将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3次以上培训，其中至少对在本公司投保的所有单位进行集中培训2次。
2. 除集中采购机构组织的统一培训外，提供其他培训内容如下：

保险专业知识集中培训

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 培训内容 | 时间 | 地点 | 主讲人 |
| 保单内容培训 | 每季末 | 待定 | 产品线相关人员 |
| 保险理赔讲座 | 每季末 | 待定 | 理赔相关人员 |
| 突发事故防范应对 | 每季末 | 待定 | 外聘专家 |
| 同类事故案例分析 | 每季末 | 待定 | 理赔相关人员 |

1. 安排对在本公司投保车损险的被保险人每月进行至少1次上门回访，及时整改工作中的不足，提高保险服务水平。
2. 配合被保险单位举办以下活动

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 培训内容 | 时间 | 地点 | 协助人 |
| 驾驶人员  安全教育 | 当年5月 | 待定 | 理赔相关人员 |
| 优秀驾驶人员  表彰活动 | 当年11月 | 待定 | 渠道线相关人员 |

如投保人后续有进一步的培训需求及培训建议，我公司会及时修订计划，补充培训内容，满足需要。

（3）防灾防损活动方案

保险公司作为经营风险的专业机构，在应对特定风险的经验方面相对于投保人更为丰富。为保证防灾防损服务能有序进行，我公司制定了系统的、有针对性的防灾防损活动计划，目的是提升投保人应对风险的能力，减少事故的发生，防患于未然。**我公司将积极与投保人配合，与被保险单位共同开展防灾防损活动**，进行日常风险查勘，对易发的风险事故类型有针对性地提出参考意见和建议，及时消除风险隐患，并提出进一步的防损措施，并提供防灾防损的建议报告，配合被保险人及时改进或完善现场安全管理工作。活动计划如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 防灾防损活动内容 | 时间 | 方式 | 主讲人 |
| 1 | 风险查勘 | 次/半年 | 现场查勘 | 风险管理人员 |
| 2 | 应急预案有效性评估 | 次/两周 | 现场巡查 | 风险管理小组 |
| 3 | 应急预案演练 | 次/半年 | 现场演练 | 外聘专家 |
| 4 | 安全教育 | 次/每一个学年 | 举办活动 | 服务人员 |
| 5 | 风险预警 | 持续开展 | 预警告知 | 风险管理小组 |
| 6 | 重大活动支持 | 根据被保险人要求确定 | 现场宣讲 | 风险管理专家 |

**具体活动内容：**

1. 风险查勘

为更好的了解本项目风险情况，并充分掌握保险期限内项目面临的各项风险因素，我公司将组织专业人员定期对被保险人进行风险勘查，并出具项目风险评估报告，提供相应的安全管理和防灾防损建议。暂定风险查勘计划如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 查勘内容 | 实施方案简述 |
| 1 | 承保后，抽样选取部分车辆进行系统性地风险普查 | 经被保险人同意后，我公司将组织风险管理人员、行业专家和被保险人一起对典型保险标的进行一次系统性的承保查勘，并出具查勘报告，给予风险管控建议。 |
| 2 | 特定季节、气候下的风险查勘 | 我公司已建立气象及地震灾害预警系统，在特定季节到来前、灾害性天气发生前，向被保险人提出预警，并派现场服务小组人员协助被保险人做好风险查勘工作，提供合理的风险预防措施，为被保险人提供灾害防御服务。 |
| 3 | 保险期间内的风险查勘 | 结合国内同行业典型赔案，对可能存在风险隐患的部位进行针对性地风险查勘，将风险降低到最小，防患于未然。 |
| 4 | 根据被保险人需求提供风险查勘 | 应被保险人的需求，我公司随时可以组织符合要求的专业人员进行风险查勘，提供风险查勘报告及建议书，为被保险人做好贴身服务。 |

1. 应急预案

制定安全应急处理预案可以预防事故的发生，并保证被保险人充分了解发生重大事故时的安全措施，一旦发生事故，能够做到及时报警，自助自救，确保自己和他人的生命安全。

1. 安全教育

如我公司有幸入围，我公司承诺每年举办1-2次安全教育，向相关人员传授风险防范、保险及法律知识。

1. 风险预警

我公司将针对该项目建立专属风险预警机制，主要为气象、地震及传染病预警系统。我公司通过与气象、地震、疾病预防控制中心等部门联络，建立气象、地震及传染病预警系统，为被保险人提供风险管理服务，在灾害性天气发生前或传染病初步扩散前，协同投保人通过微信、短信、邮件等具有时效性的方式向被保险人提出预警，并与被保险人一起做好这些风险控制工作。

## （四）业务管理

### 1.承保理赔信息及时报送

**我公司郑重承诺将据政府采购中心要求及时报送《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》，统计填报的承保情况数据资料准确、完整，无隐瞒**；并认真、及时、准确地编报各市行政事业单位公务用车定点保险业务统计表，每月结束前5天内（25日-30日），汇总后以电子档形式报送给政府采购中心和财政局，每季度结束前五天内及时以书面形式和电子档形式报送至政府采购中心。

### 2.专户档案跟踪

**我公司郑重承诺对承保的党政机关、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，开展跟踪服务。**

### 3.业务信息化

**我公司郑重承诺实现机动车辆保险业务信息化处理省内各地联网。**

### 4.智能化VIP服务

**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。**

同时利用信息系统，针对承保的党政机关、事业单位及团体组织的机动车辆开展VIP服务，在总公司、分公司与各三、四级机构为各被保险人建立理赔服务VIP通道，保证各被保险人在理赔服务方面享有VIP服务遵循优先处理原则，提供现场施救，并垫付相关费用，提供事故跟踪服务，参与事故调解处理，先行代位赔偿、代位追偿、代位协商，参与签订三方协议；同时针对灾害天气遇到的密集型案件，积极采取应对措施，减免手续，减少理赔流程，增加人员支持，实现现场一次性定损、一站式结案服务的理赔绿色通道。

## （五）防腐倡廉措施

1. 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. 在保险公司之间开展公平竞争，不使用任何不正当行为影响干扰被保险人的自主选择行为。

## （六）增值服务方案

保险，重在保障，而大地保险公司一直把客户的需求作为发展的根本。凭借专业的服务能力、真诚的服务态度、全面的服务体系为投保人提供快速、周到、细致、贴心的特色增值服务，切实满足投保人的风险需求，让保险真正发挥其保障的效力。

我公司可在全省范围内为被保险车辆进行以下服务：

**道路救援服务、客户代驾服务、安全检测服务、车辆代送检服务。**

### 道路救援服务

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，我公司根据被保险人请求，向被保险人提供如下道路救援服务。

（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。

保险期间内，我公司提供**2次免费服务**，超出2次的，由我公司和保险人在签订保险合同时协商确定，分为5次、10次、15次、20次四档。

**以下内容不适用此增值服务：**

（1）根据所在地法律法规、行政管理部门的规定，无法开展相关服务项目的情形；

（2）送油、更换轮胎等服务过程中产生的油料、防冻液、配件、辅料等材料费用；

（3）被保险人或驾驶人的故意行为。

### 客户代驾服务

保险期间内，我公司根据被保险人请求，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、等待时间15分钟以内的短途代驾服务。

保险期间内，我公司提供**1次免费服务**，超过1次的、或第1次超过30公里的部分按市场价收费。

**以下情况不适用此增值服务：**

根据所在地法律法规、行政管理部门的要求，无法开展相关服务项目的情形。

### 安全检测服务

保险期间内，为保障车辆安全运行，我公司或我公司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：

（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。

保险期间内，我公司提供**1次免费服务**。

**以下情况不适用此增值服务：**

（1）检测中发现的问题部件的更换、维修费用；

（2）洗车、打蜡等常规保养费用；

（3）车辆运输费用。

### 车辆代送检服务

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，由我公司**免费**代替车辆所有人进行车辆送检。

**以下情况不适用此增值服务：**

（1）根据所在地法律法规、行政管理部门的要求，无法开展相关服务项目的情形；

（2）车辆检验费用及罚款；

（3）维修费用。

### 法律救援服务

被保险人投保车辆发生事故涉及第三方诉讼的，被保险人可向我公司提出法律援助要求，我公司将聘请具有专长的律师提供服务，诉讼费用由我公司承担。保险期间内，我公司随时根据被保险人要求提供**免费服务**。

### 免交警证明赔案服务

被保险车辆发生单方事故，经现场查勘确认无须交警参与处理，事后不再提供交警证明。保险期间内，我公司随时被保险人要求提供**免费服务**。

### 道路交通事故处理（调解）服务

被保险车辆发生交通事故后，我公司安排专人代客户处理道路交通事故调解事宜。保险期间内，我公司随时被保险人要求提供**免费服务**。

## （七）最优条件承诺

我单位郑重承诺：在本项目合同服务范围及有效期内，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。