**中华联合财产保险股份有限公司**

## （一）承保服务

### 1、承保服务工作计划

为确保本项目的承保服务质量得到保障，我司成立承保服务小组，落实专人负责，根据江苏省政府采购中心的要求，制订承保服务工作计划。并承诺确保以下各项承保服务工作计划的各项内容充分落实：

#### （1）完善项目管理制度，严格执行合同条款

承保服务小组根据被保险单位的情况，分解落实责任人，确保每一个投保单位有专人维护。并结合被保险单位要求，拟订完善的管理制度，明确执行与考核。

#### （2）建立客户档案，提前续保通知

我司将建立完整的客户档案，根据被保险单位车辆的保险到期情况，提前三十天与被保险单位联系，避免脱保和漏保现象的发生。

#### （3）履行告知义务，及时进行业务沟通

向投保单位介绍本项目的合同规范与要求、保险条款及责任免除等事项；被保险单位需求超出规定范围时，及时与江苏省政府采购中心沟通，报请审批。

#### （4）专人维护，提供承保上门服务

对每一个被保险单位指定专人维护，并将维护人员报备被保险单位。承保环节全流程上门服务，服务内容包括：

* 条款解释，相关法律规定说明；
* 保费计算；
* 协助填写投保单；
* 递送保单和发票；
* 承保环节客户回访；
* 其他被保险单位要求的服务内容。

#### （5）电话投保

若被保险单位遇有紧急情况需要及时投保时，也可选择我司电话服务中心（95585）进行电话投保。只需将投保信息告知接线人员，即可完成投保工作。本公司将指定服务专员上门递交保险单及发票。

#### （6）设置远程出单，定点提供高效服务

我司凭借先进的技术优势，建立远程出单系统。对于车队规模较大、出单频率高的被保险单位，可在客户单位现场设置远程出单点，快捷、方便。

#### （7）流动服务车，提供一站式服务

配备流动服务车辆，车辆配置服务专员、全套服务设备，根据被保险单位需求，制订流动服务时间表，在约定时间至被保险单位，现场出具保险单及发票，提供快捷的一站式服务。

### 2、承保服务小组

我司成立了本项目专属承保服务小组，旨在为被保险单位提供专业、优质、便捷的承保服务工作。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。

#### 承保服务小组成员

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目职务** | **姓名** | **所在公司** | **职务/职称** | **工作职责** | **联系方式** |
| 组 长 | 李学军 | 江苏分公司 | 省分公司总经理助理 | 全面协调承保服务工作。 |  |
| 副组长 | 朱雪峰 | 江苏分公司 | 车险部负责人 | 全面管理承保服务工作。 | 15050666766 |
| 组 员 | 高廷成 | 南京中心支公司 | 业务管理部  负责人 | 负责落实承保服务工作，确保及时出单 | 18118996620 |
| 龙洋 | 徐州中心支公司 | 业务管理部  负责人 | 13685197720 |
| 黄允霞 | 南通中心支公司 | 业务管理部  负责人 | 18906297730 |
| 穆扬 | 连云港中心支公司 | 业务管理部  负责人 | 15351858302 |
| 屈陈 | 淮安中心支公司 | 业务管理部  负责人 | 18915989521 |
| 王方 | 盐城中心支公司 | 业务管理部  负责人 | 18912502118 |
| 陈元 | 扬州中心支公司 | 业务管理部  负责人 | 18936222100 |
| 史治昕 | 镇江中心支公司 | 业务管理部  负责人 | 13656130961 |
| 高小芹 | 泰州中心支公司 | 业务管理部  负责人 | 13961047007 |
| 王蒙蒙 | 宿迁中心支公司 | 业务管理部  负责人 | 15312717896 |
| 崔云 | 苏州中心支公司 | 业务管理部  负责人 | 18662331900 |
| 倪咏 | 无锡中心支公司 | 业务管理部  负责人 | 13616180876 |
| 汤林惠 | 常州中心支公司 | 业务管理部  负责人 | 13951229822 |

#### （2）承保服务小组职责

* 认真学习、严格执行项目合同条款，确保服务承诺的实施。
* 负责与被保险单位的联系和全流程的业务处理，参与被保险单位的风险管理。
* 在履行保险服务职能的各环节中，确保做好上门服务和现场服务，即时处理承保、理赔等具体工作事项，指定专人维护服务。
* 确保及时处理投保申请、出具保单，并建立完善的客户档案，定期向采购中心及被保险人提供报表，开展专项查询服务，并承担客户信息保密责任。
* 负责听取被保险人对承保、理赔工作的意见和建议。
* 负责为被保险人提供防灾防损、业务政策、保险知识、典型案例分析等咨询与培训服务。
* 负责定期回访，并受理和反馈被保险人的投诉。

3、承保服务保障措施

### ★提供专属上门承保服务，享受优先服务

**我司承诺：确保被保险单位享受优先服务的权利，承保服务小组成员随叫随到、主动上门办理投保、承保手续。对承保服务小组人员的服务态度设置了奖惩措施。**

建立江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险承保、理赔差错追究制度。机构领导、客户服务部门以任何形式获悉有违反服务承诺的情况，经确认属实后对违反任一条承诺的行为处以最低处理 50 元的扣罚，扣罚上限为 1500 元。

对服务态度、服务质量差的人员将进行严肃处理，被投诉一次,经查属实，扣除经办人一季度绩效工资；被投诉二次,经查属实，扣除经办人全年绩效工资并免去其部门职务；被投诉三次以上,经查属实，经办人员降为试用员工。对违反公司规定、借工作之便谋取私利的情况，由审计部处理，必要时移交司法机关。

**对新购置车辆，应被保险人要求提供上门服务，并在被保险人递交投保资料之日起，1小时内完成出单事宜并将保单正本送达各被保险人。**

（1）项目小组、承保服务小组成员均提供联系方式，全年无休方便客户联络；

（2）指定专人维护被保险单位的保险事宜，主动联系被保险单位，并提供随叫随到的上门承保服务（办理投保、出具保险单及发票、递送保单等）；协助被保险单位计算保险费、填写投保单等关键工作；

（3）优先服务包含优先上门、优先出单、优先答询等；

（4）专人负责建立、完善公务用车保险的档案管理，开展跟踪式服务。

（5）根据被保险单位需求，提供远程集中出单或流动一站式服务车的承保服务。服务内容包括：①条款解释；②相关法律规定说明；③保费计算；④协助填写投保单；⑤递送保单和发票；⑥承保环节客户回访；⑦其他被保险单位要求的服务内容。

### ★快速出单服务

**我司承诺：在被保险单位投保资料齐全的情况下，每车可在3分钟内出具正式保险单、提供保险卡。**

（1）专人负责本项目的保险单录入工作，建立快速出单绿色通道；

（2）专职人员负责本项目保险单的核保工作，保障核保流程畅通；

（3）利用系统优势，自动统计所有政府采购的承保情况；

（4）通过信息化管理，自动对本项目客户分类为VIP客户，可确保在承保、理赔环节本项目被保险人可得到优先处理。

### ★客户回访、记录安排

**我司承诺：根据我司客户服务管理制度，积极、尽职做好月度、季度、年度客户回访以及回访记录工作。了解被保险人对机动车辆保险服务的需求，改进服务问题，提升服务质量，对保险服务工作全程监控。**具体回访工作安排：

**（1）客户回访制度**

对本项目所涉政府采购公务车保险的每一被保险人均需提供客户回访，做到100%回访覆盖。客户回访可以采取上门、电话、短信、电子邮件、座谈会等多种方式进行。

**（2）被保险单位承保回访**

我司本项目设置承保服务回访专员，负责被保险单位车辆在投保、续保一星期内进行客户回访。回访内容包括：承保服务流程执行情况、满意度调查、语音问候、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）服务专员上门回访**

承保服务小组将在被保险单位投保后一个月内，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，反馈处理结果。

**（4）总经理回访**

每季度的第一个月，由各中心支公司车险分管总带领承保服务小组、理赔服务小组相关人员对投保车辆20辆以上的被保险单位进行回访，了解服务需求，现场解决服务问题，提高承保、理赔服务质量。

**（5）客户问题处理回访**

因承保、理赔及售后服务等工作造成采购中心或被保险单位投诉时，采购中心及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，现场处理投诉问题。

**（6）完善回访记录，反馈回访信息**

我司承保服务人员根据每次回访情况，认真填写《客户回访情况登记表》；每月编制回访报表，并按要求向采购中心或被保险人反馈回访情况。

### ★客户服务电话专线服务

**我司承诺：设有全国统一客户服务电话95585，7天/24小时受理业务咨询、接报案、查勘调度、救援调度、理赔咨询、投诉举报等功能，保证专人接听，依据本项目客户标识优先受理服务。**

（1）全国统一客户服务电话95585，365天全年无间歇服务；

（2）提供查勘回访、结案回访、保单信息回访、节日问候、投诉受理及回访等服务，以及时了解客户意见和需求，提供更为完善的服务；

（3）在提供客服专线服务的基本上，我司服务小组专员也为被保险单位提供电话服务受理。

### ★优质服务保障措施

**（1）接受外部监督、投诉受理限定处理时效**

无论通过何种渠道进行投诉或提出意见，我司服务小组成员均积极受理，由项目负责人督办，并承诺处理结果在24小时内反馈至投诉人。

投诉电话：全国统一服务电话：95585；

**（2）提供制度保障**

为保障本次项目合同的履行，提供优质服务，我司下发了《关于成立公务用车保险项目招投标小组的通知》（中华财险苏发〔2020〕483号），明确了专项领导小组和工作组。

### ★履行告知义务，及时进行业务沟通

向投保单位介绍本项目的合同规范与要求、保险条款及责任免除等事项；被保险单位需求超出招标人规定范围时，及时与采购中心沟通，报请招标人审批。

### ★退保服务承诺

**我司承诺： 在本次政府采购有效期内如涉及江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车改革，如发生退保，我司将开通绿色退保通道，由我司承保工作小组人员上门服务，办理相关退保事宜，材料齐全，即时退保。**

（1）如被保险人所投保车辆保险期限不足一年，我司按该车实际投保天数计算，并按给予政府采购的优惠规定计收保险费。

（2）对于已投保车辆中途退保，则由我司承保工作小组人员上门服务，退保按被保险车辆实际投保天数按日计算，并按给予政府采购的优惠规定退还保险费用。

退保计算公式：应退保费=实收保费÷365（天）×未了责任期实际天数。

### ★制订续保计划，提供提醒服务

根据本项目公务用车保险的承保情况，将制订详尽的分阶段续保计划，整理续保清单，提前四十天通知续保单位并拟订承保事宜，合理安排车辆的承保时间，杜绝脱保、漏保情况的发生。

### ★脱保后补救措施

**我司承诺：因我司原因出现脱保情况，我司将及时补办承保手续，并及时出单，即时生效，如脱保期间发生交通事故，则视同我司承保，并承担保险责任及损失。**

### ★防灾防损服务

根据承保、理赔数据实时了解被保险单位车辆的风险管控情况，开展防灾防损服务工作，积极配合被保险单位做好风险防范工作。

### ★建立客户档案，提供数据服务，最大限度向采购中心提供信息支持

专门建立江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车承保车辆档案库，并依托完善的信息技术平台，业务系统与报表分析系统对接，自动统计本项目及单一被保险人的承保、理赔情况。数据管理最大限度的满足采购中心信息管理规划及被保险单位的要求。

## （二）理赔服务

**我司郑重承诺：针对江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险采购项目的服务要求，承诺完全响应、满足，且在时效性、单证简化、服务标准等方面予以优化提高。**

（1）遵循**“高效、主动、准确、足额”**的原则为本项目提供迅速、完善的理赔服务；

（2）对本项目的江苏省省级党政机关、事业单位公务用车承保车辆建立**“理赔绿色快速服务通道”**，依托系统识别，从出险报案起到结案赔付款项，全流程由专人跟踪服务，优先处理，快速赔付；

（3）配备**“流动服务车”**为本项目被保险单位**提供“一站式”服务**，根据被保险单位要求，约定服务时间，上门提供查勘、理算等全面服务，符合条件时可现场结案。

### 1、理赔服务小组

我司专门成立理赔服务小组，服务范围涵盖到全省所有党政机关、事业单位及团体组织的机动车辆，确保履行合同条款，提供优质、快捷理赔服务。

**（1）理赔服务小组成员**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目职务** | **姓名** | **所在公司** | **职务/职称** | **工作职责** | **联系方式** |
| 组 长 | 李学军 | 江苏分公司 | 省分公司  总经理助理 | 全面协调理赔服务工作。 |  |
| 副组长 | 陈益 | 江苏分公司 | 理赔客服部  负责人 | 全面管理理赔服务工作 | 18936002806 |
| 组 员 | 侯玥 | 江苏分公司 | 人伤法务室负责人 | 负责人伤法务相关工作 | 18936002816 |
| 苏芳芳 | 江苏分公司 | 综合管理室负责人 | 负责部门综合事务相关工作 | 18936002939 |
| 时治 | 江苏分公司 | 车险核赔室负责人 | 负责车险核赔相关工作 | 18936002928 |
| 张双峰 | 江苏分公司 | 非车险室室负责人 | 负责非车险相关工作 | 18100626790 |
| 袁静 | 江苏分公司 | 客户服务室负责人 | 负责客服相关工作 | 18936002868 |
| 彭伟 | 江苏分公司 | 核价核损室负责人 | 负责核价核损相关工作 | 18963605781 |
| 刘海峰 | 徐州中支 | 理赔负责人 | 全面负责徐州理赔服务工作 | 18952179932 |
| 王晶 | 南通中支 | 理赔负责人 | 全面负责徐州理赔服务工作 | 19962005787 |
| 王钦磊 | 连云港中支 | 理赔负责人 | 全面负责连云港理赔服务工作 | 15351858301 |
| 刘峰 | 淮安中支 | 理赔负责人 | 全面负责淮安理赔服务工作 | 18952338313 |
| 徐建海 | 盐城中支 | 理赔负责人 | 全面负责盐城理赔服务工作 | 18912507022 |
| 李霞 | 扬州中支 | 理赔负责人 | 全面负责扬州理赔服务工作 | 18936222189 |
| 王飞 | 镇江中支 | 理赔负责人 | 全面负责镇江理赔服务工作 | 18936002879 |
| 唐进峰 | 泰州中支 | 理赔负责人 | 全面负责泰州理赔服务工作 | 18936002775 |
| 张瑞 | 宿迁中支 | 理赔负责人 | 全面负责宿迁理赔服务工作 | 13023497222 |
| 张奇 | 南京中支 | 理赔负责人 | 全面负责南京理赔服务工作 | 13512507749 |
| 吴克军 | 苏州中支 | 理赔负责人 | 全面负责苏州理赔服务工作 | 0512-67026071 |
| 徐林 | 无锡中支 | 理赔负责人 | 全面负责无锡理赔服务工作 | 18118883968 |
| 周斌 | 常州中支 | 理赔负责人 | 全面负责常州理赔服务工作 | 0519-85223300 |

**针对本项目理赔服务，我司在省内各市、区、县成立专门的服务小组，分管领导亲自负责（具体成员名单见下表）：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **机构** | | **姓名** | **职务/岗位** | **手机** | **查勘车车牌** |
| 1 | 镇江中支 | 市区 | 胡红星 | 分管领导 | 18952810886 |  |
| 2 | 市区 | 王飞 | 副经理（主持工作） | 18936002879 |  |
| 3 | 市区 | 杨斌 | 查勘定损岗 | 17788397783 | 苏L95585 |
| 4 | 市区 | 徐贤文 | 查勘定损岗 | 17788390093 | 苏L05L00 |
| 5 | 市区 | 徐金舒 | 查勘定损岗 | 17712889985 |  |
| 6 | 扬中 | 孙渊 | 查勘定损岗 | 15005297831 | 苏LLU132 |
| 7 | 扬中 | 陆顺银 | 查勘定损岗 | 17712888707 | 苏LLU718 |
| 8 | 句容 | 罗 江 | 查勘定损岗 | 18963603945 | 苏L07007 |
| 9 | 市区 | 胡春美 | 非车险岗 | 13815179566 |  |
| 10 | 市区 | 蒋玉 | 综合岗 | 15952876766 |  |
| 11 | 市区 | 杨娟 | 人伤法务岗 | 13615282481 | 苏LD677V |
| 12 | 市区 | 邬承 | 人伤法务岗 | 13913447905 |  |
| 13 | 淮安中支 | 市区 | 万鹏 | 分管领导 | 18952338305 |  |
| 14 | 市区 | 刘峰 | 副经理（主持工作） | 18952338313 |  |
| 15 | 市区 | 薛健 | 经理助理 | 18952338312 |  |
| 16 | 市区 | 袁佳伟 | 人伤法务岗 | 18952338332 |  |
| 17 | 市区 | 张金凤 | 人伤法务岗 | 18952338723 |  |
| 18 | 市区 | 石淮 | 非车险岗 | 18118999820 | 苏H24946 |
| 19 | 市区 | 吴笛 | 查勘定损岗 | 18952396221 | 苏H24819 |
| 20 | 市区 | 王冬瑞 | 查勘定损岗 | 18015189970 | 苏H28232 |
| 21 | 盱眙 | 朱冲 | 查勘定损岗 | 18118999224 | 苏H99523 |
| 22 | 淮安 | 陈成 | 查勘定损岗 | 18724167778 | 苏H98841 |
| 23 | 涟水 | 刘鑫贤 | 查勘定损岗 | 15715231400 | 苏H24775 |
| 24 | 洪泽 | 陈鑫 | 查勘定损岗 | 18118999859 | 苏H98701 |
| 25 | 市区 | 葛心怡 | 综合岗 | 18505179998 |  |
| 26 | 市区 | 金璐 | 综合岗 | 13276501398 |  |
| 27 | 连云港中支 | 市区 | 吕从迢 | 分管领导 | 18013929009 |  |
| 28 | 巿区 | 王钦磊 | 理赔经理 | 15351858301 |  |
| 29 | 市区 | 闵治霖 | 人伤法务岗 | 18061393156 |  |
| 30 | 市区 | 徐乾 | 查勘定损岗 | 18118999869 | 苏G95585 |
| 31 | 市区 | 杜浚豪 | 查勘定损岗 | 18118999284 | 苏GRU333 |
| 32 | 市区 | 李荣 | 人伤法务岗 | 15351858303 |  |
| 33 | 灌南、灌云 | 张巍巍 | 查勘定损岗 | 18118999857 | 苏GEV285 |
| 34 | 赣榆、连云 | 王东 | 查勘定损岗 | 18118999860 | 苏GMZ120 |
| 35 | 东海 | 高佳 | 查勘定损岗 | 18900666235 | 苏GRU905 |
| 36 | 南京中支 | 市区 | 成鑫 | 分管领导 | 18951606631 |  |
| 37 | 市区 | 张奇 | 副经理（主持工作） | 13512507749 |  |
| 38 | 市区 | 王俊 | 经理助理 | 18013929085 |  |
| 39 | 本部 | 陈雯倩 | 综合岗 | 18014700870 |  |
| 40 | 本部 | 彭小泉 | 非车险岗 | 13921404479 |  |
| 41 | 本部 | 陈杰波 | 查勘定损岗 | 18013929067 |  |
| 42 | 江宁 | 谢德军 | 查勘定损岗 | 18013929059 | 苏A83KU1 |
| 43 | 市区 | 陈兵 | 查勘定损岗 | 18013929051 | 苏A1M3P0 |
| 44 | 本部 | 殷梦斌 | 查勘定损岗 | 18013929063 |  |
| 45 | 六合 | 陈金龙 | 查勘定损岗 | 18013929052 | 苏A2Q9P7 |
| 46 | 溧水 | 诸昌斌 | 查勘定损岗 | 18013386986 | 苏A21GE1 |
| 47 | 高淳 | 王成 | 查勘定损岗 | 15250975211 | 苏A36NQ0 |
| 48 | 市区 | 王凤龙 | 查勘定损岗 | 18052019040 | 苏A85MQ5 |
| 49 | 本部 | 张繁昊 | 人伤法务岗 | 13913988804 |  |
| 50 | 本部 | 齐玉荣 | 人伤法务岗 | 13151555776 |  |
| 51 | 本部 | 陈灵灵 | 综合岗 | 15365177079 |  |
| 52 | 市区 | 李旭 | 查勘定损岗 | 18912935758 | 苏AY4P55 |
| 53 | 本部 | 王德龙 | 查勘定损岗 | 18751807635 | 苏A53JT3 |
| 54 | 江宁 | 吴靖宇 | 查勘定损岗 | 13585123548 | 苏A51NP7 |
| 55 | 市区 | 徐树华 | 查勘定损岗 | 18118997185 | 苏A99NK9 |
| 56 | 南通中支 | 市区 | 陆海清 | 分管领导 | 18962961626 |  |
| 57 | 市区 | 王晶 | 副经理（主持工作） | 19962005787 |  |
| 58 | 市区 | 刘涛 | 非车险岗 | 13813719391 |  |
| 59 | 市区 | 孟维国 | 人伤法务岗 | 13615209612 |  |
| 60 | 市区 | 徐小龙 | 查勘定损岗 | 13912426728 |  |
| 61 | 如东 | 吉炎兵 | 人伤法务岗 | 18921692921 |  |
| 62 | 通州 | 高正华 | 查勘定损岗 | 15152884537 | 苏F0702G |
| 63 | 海门 | 刘健 | 查勘定损岗 | 17712889053 | 苏F7150S |
| 64 | 海安 | 葛冬明 | 查勘定损岗 | 18906292885 | 苏F95805 |
| 65 | 市区 | 尹鹏羽 | 人伤法务岗 | 18118999716 |  |
| 66 | 如东 | 徐灿 | 查勘定损岗 | 18118999836 | 苏F0706G |
| 67 | 市区 | 季鑫 | 非车险岗 | 15996581958 |  |
| 68 | 市区 | 程嘉尧 | 查勘定损岗 | 18118997156 | 苏F9033Y |
| 69 | 如皋 | 袁秀艮 | 人伤法务岗 | 13584677998 |  |
| 70 | 市区 | 薛尔思 | 综合岗 | 15851201910 |  |
| 71 | 市区 | 孙镭镭 | 查勘定损岗 | 18118999717 | 苏F7175S |
| 72 | 市区 | 朱徐慧 | 查勘定损岗 | 18118999716 | 苏F7197S |
| 73 | 如皋 | 张亚冬 | 协查员 | 18962909907 | 苏F0705G |
| 74 | 启东 | 徐佳亮 | 查勘定损岗 | 18118999721 | 苏F0715G |
| 75 | 泰州中支 | 市区 | 林勇 | 分管领导 | 13775662277 |  |
| 76 | 市区 | 唐进锋 | 副经理（主持工作） | 18936002775 |  |
| 77 | 市区 | 陈伟 | 人伤法务岗 | 15052802533 |  |
| 78 | 市区 | 邰杨飞 | 人伤法务岗 | 13337791898 | 苏M0K926 |
| 79 | 市区 | 何小慧 | 非车险岗 | 18036797920 |  |
| 80 | 靖江 | 王尧 | 查勘定损岗 | 18118999703 | 苏M36700 |
| 81 | 姜堰 | 夏圣鹏 | 查勘定损岗 | 13382469512 | 苏M55330 |
| 82 | 市区 | 刘凯 | 查勘定损岗 | 18851738881 | 苏M70000 |
| 83 | 泰兴 | 余家昌 | 查勘定损岗 | 17788399856 | 苏M52506 |
| 84 | 兴化 | 李浩 | 查勘定损岗 | 18118999956 | 苏AC9U69 |
| 85 | 市区 | 王凯闻 | 协查员 | 18118999957 | 苏M73559 |
| 86 | 市区 | 孙小芳 | 综合岗 | 13852868518 |  |
| 87 | 宿迁中支 | 市区 | 任梦菲 | 分管领导 | 15366960268 |  |
| 88 | 市区 | 张瑞 | 理赔经理 | 17768171177 |  |
| 89 | 市区 | 崔宇 | 查勘定损岗 | 18118999932 | 苏N17293 |
| 90 | 市区 | 杨茹 | 人伤法务岗 | 17351070282 | 苏N15651 |
| 91 | 市区 | 王波 | 人伤法务岗 | 18652701894 | 苏N15651 |
| 92 | 市区 | 荣苏杭 | 非车险岗 | 18994785936 |  |
| 93 | 泗阳 | 张鑫 | 查勘定损岗 | 17712889079 | 荣威Ei5 |
| 94 | 泗洪 | 张磊 | 查勘定损岗 | 15358383105 | 苏N20171 |
| 95 | 沭阳 | 章成成 | 查勘定损岗 | 18118999705 | 苏N95585 |
| 96 | 徐州中支 | 市区 | 张国阜 | 分管领导 | 18936002858 |  |
| 97 | 市区 | 刘海峰 | 理赔经理 | 18952179932 |  |
| 98 | 本部 | 陈黎黎 | 人伤法务岗 | 17712085790 |  |
| 99 | 本部 | 龚向红 | 非车险岗 | 18952179803 |  |
| 100 | 本部 | 马明晶 | 人伤法务岗 | 17895238802 |  |
| 101 | 本部 | 朱 澄 | 外勤科长 | 18952179887 |  |
| 102 | 本部 | 张 琤 | 查勘定损岗 | 18118999206 | 苏C89975 |
| 103 | 本部 | 孔大永 | 查勘定损岗 | 18118999204 | 苏C95585 |
| 104 | 贾汪 | 李志勇 | 查勘定损岗 | 18118999205 | 苏C77961 |
| 105 | 邳州 | 郑明明 | 查勘定损岗 | 18118999231 | 苏C82290 |
| 106 | 本部 | 刘彧童 | 综合岗 | 13775882171 |  |
| 107 | 本部 | 陈鹏宇 | 协查员 | 17558419888 |  |
| 108 | 丰、沛县 | 黄后德 | 协查员 | 18118999201 | 苏C8C605 |
| 109 | 睢宁 | 胡小龙 | 协查员 | 13952259338 | 苏C52108 |
| 110 | 新沂 | 陈宇 | 协查员 | 18118999214 | 苏C89875 |
| 111 | 本部 | 王力玄 | 非车险岗 | 13407538431 |  |
| 112 | 盐城中支 | 市区 | 王华荣 | 分管领导 | 18066180003 |  |
| 113 | 市区 | 徐建海 | 副经理（主持工作） | 18912507022 |  |
| 114 | 市区 | 郭中理 | 副经理 | 18912502138 |  |
| 115 | 市区 | 卜军 | 人伤法务岗 | 17751560307 |  |
| 116 | 市区 | 黄从景 | 人伤法务岗 | 18071635544 | 苏J9MS02 |
| 117 | 市区 | 刘红 | 人伤法务岗 | 18912503072 |  |
| 118 | 市区 | 彭娟 | 人伤法务岗 | 18019605186 |  |
| 119 | 市区 | 马倩 | 综合岗 | 18888107771 |  |
| 120 | 市区 | 董宁 | 非车险岗 | 18921833935 | 苏J12505 |
| 121 | 建湖 | 吴家旺 | 查勘定损岗 | 18118997167 | 苏J28552 |
| 122 | 滨海 | 陈启雨 | 查勘定损岗 | 18118997169 | 苏J28611 |
| 123 | 响水 | 叶水晶 | 查勘定损岗 | 18118997170 | 苏J36076 |
| 124 | 大丰 | 季扬 | 查勘定损岗 | 18118997175 | 苏A1763V |
| 125 | 东台 | 杨能 | 查勘定损岗 | 18118997162 | 苏J90868 |
| 126 | 射阳 | 张帆 | 查勘定损岗 | 18118997163 | 苏J95585 |
| 127 | 阜宁 | 蔡中亮 | 查勘定损岗 | 18118997165 | 苏J20570 |
| 128 | 市区 | 胥少军 | 查勘定损岗 | 18118997161 |  |
| 129 | 市区 | 刘畅 | 查勘定损岗 | 18118997179 | 苏J29331 |
| 130 | 市区 | 章涛 | 查勘定损岗 | 18118997182 | 苏A3V9R6 |
| 131 | 苏州中支 | 市区 | 吴克军 | 理赔部经理 | 0512-67026071 | 苏E0B003 |
| 132 | 市区 | 李敏 | 理赔定损科科长 | 0512-67026064 | 苏E0B335 |
| 133 | 市区 | 周佳 | 人伤法务综合科科长 | 0512-67026070 | 苏E9R0X7 |
| 134 | 市区 | 丰晓琳 | 客户管理科科长 | 0512-67026052 | 苏ER62J8 |
| 135 | 无锡中支 | 市区 | 王伟忠 | 理赔分管总 | 18118883828 |  |
| 136 | 市区 | 徐林 | 理赔部经理 | 18118883968 | 苏B6U0X8 |
| 137 | 市区 | 周少平 | 理赔定损科科长 | 18100621653 | 苏B350RD |
| 138 | 市区 | 杨晋宇 | 人伤法务综合科科长 | 18912478155 | 苏BV971W |
| 139 | 常州中支 | 市区 | 魏力 | 理赔分管总 | 0519-85223355 |  |
| 140 | 市区 | 周斌 | 理赔部经理 | 0519-85223300 | 苏D061A6 |
| 141 | 市区 | 蒋革 | 理赔定损科科长 | 0519-85223308 | 苏DT326Z |
| 142 | 市区 | 姚雪蓉 | 人伤法务综合科科长 | 0519-85223296 | 苏DZ73P1 |
| 143 | 扬州中支 | 市区 | 唐飞 | 分管领导 | 18952595585 |  |
| 144 | 市区 | 李霞 | 理赔经理 | 18936222189 |  |
| 145 | 江都 | 滕小兵 | 查勘定损岗 | 17712889092 | 苏K73105 |
| 146 | 市区 | 李海滨 | 查勘定损岗 | 18118999823 | 苏K95585 |
| 147 | 市区 | 何正江 | 非车险岗 | 17712889029 |  |
| 148 | 宝应 | 顾强 | 查勘定损岗 | 18912129912 | 苏K51009 |
| 149 | 市区 | 邱飞 | 查勘定损岗 | 18118999832 | 苏K67280 |
| 150 | 市区 | 郭蔚 | 查勘定损岗 | 18118999861 | 苏K51031 |
| 151 | 市区 | 陶文龙 | 人伤法务岗 | 18912129915 | 苏K73V0V |
| 152 | 市区 | 张俊峰 | 人伤法务岗 | 18912129903 |  |
| 153 | 市区 | 臧玲 | 综合岗 | 13665269330 |  |
| 154 | 市区 | 管慧 | 非车险岗 | 15151816728 |  |
| 155 | 高邮 | 张磊 | 查勘定损岗 | 13390604303 | 苏K51027 |

**（2）理赔服务小组工作职责**

* （1）负责与被保险单位的日常联系与赔案处理；
* （2）提供咨询、接报案、查勘定损等优质理赔服务；
* （3）确保车辆出险后在约定时效内到达现场，执行“首接负责制”原则，专人跟踪处理理赔事宜，合理定损，确保修复效果，同时提供索赔指导，严格执行理赔时效各项承诺；
* （4）受理理赔服务投诉，在承诺时间内回复投诉人，并改善理赔服务；
* （5）组织、落实对本项目被保险人提供无事故道路救援、代步车、人伤陪同处理、法律援助等增值服务。

### 2、理赔服务承诺

### ★7天/24小时专线服务承诺

（1）我司通过“95585服务专线”受理被保险单位的24小时全天候报案、咨询、投诉等业务。

**我司承诺：“95585服务专线”365日全年无间歇专人值守，确保随时有专人接听，受理索赔接报案；电脑录音系统和查勘调度系统保证畅通无误，及时准确。本项目被保险单位车辆出险时，通过被保险人标识确认为政府招标车辆，调度至“绿色快赔通道”优先服务。**

**（2）为便于被保险单位与我司联系，我司理赔服务小组成员电话可为被保险单位提供报案受理服务。**

（3）若被保险人因特殊情况无法在规定时间内报案，我司认可被保险单位出具的出险书面说明，视同及时报案处理。

### ★理赔服务时效承诺

**本承诺作为中华联合财产保险股份有限公司（投标人）参加江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车项目招标投标文件的不可分割的一部分。如我单位有幸成为江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险承保单位，在本次合同有效期内，特向贵方保证，为切实保障本项目理赔承诺的履行，保障被保险单位权益，我方接到被保险人报案后，对于属于保险责任的常见车型事故，我司就理赔各环节时效承诺如下：**

|  |  |
| --- | --- |
| **理赔环节** | **时 效** |
| **专线接报**  **案时效** | “95585”服务专线**365天×24小时**接受报案；受理报案后，**3分钟内**完成报案录入及查勘调度工作；并在**5分钟内**以短信形式通知报案人我司指定服务专员。 |
| **查勘调度**  **承诺** | 接报案后**3分钟内**查勘定损人员电话联系出险客户 |
| **现场承诺** | **在省内城市出险，**确保理赔人员**30分钟内**到达现场。 |
| **在省外其他城市出险，**确保理赔人员**30分钟内**到达现场。 |
| **如我公司无法按照约定时间到达事故现场，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。如被保险人当时无法拍照，可联系我司定损员，现场指导提供照片。** |
| **发生重大事故，我司将在第一时间内委托当地保险公司领导，赶赴现场参与事故调解救助查勘。我司理赔部门负责人同时赶往事故发生地协调处理事故。** |
| **遇阻限时联系：**遇有特殊情况（如交通管制、道路堵塞等），不能在规定时限内到达现场的，查勘人员将在第一时间与客户取得联系并商定到达时间地点。 |
| **后续事项引导：**查勘人员完成查勘作业后，向客户书面提示出险车辆应提供的索赔资料清单，明确后续索赔事项，方便客户索赔。 |
| **理赔结案**  **承诺** | **2000元（包括2000元）单方事故，材料齐全，并经查勘定损员现场确认后无须交警证明，即时赔付。赔款在人民币1万-5万元，若属于单方事故，理赔时效可参照“即时赔付程序”执行；若非单方事故，在被保险单位按要求将所需的理赔单证提供齐全后，一日内赔付。** |

### ★异地通赔承诺

**省外出险，全国通赔。异地出险，承保机构通过服务中心委托异地机构在出险当地完成异地“双代”（代查勘、代理赔）的全流程服务工作，快速处理、赔付结案。我司将充分发挥在全国的机构网络优势，落实赔付处理的协调工作，确保按被保险人要求，委托我司当地机构提供快速理赔服务。**

若被保险人有需要，我司也可安排专人到现场处理理赔事宜。同意在被保险人事先报案的前提下，接受二次修理中的临时修理费用。

### ★理赔服务专人指导、全流程执行首接负责制

为确保理赔流程通畅，为本项目被保险单位提供快捷理赔服务，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直至赔付到账。

在赔案处理过程中，实行“首接负责制”，任一环节的工作，必须由专人负责完成全流程工作，除被保险人提出要求外，不得以任何理由随意调整，以影响赔付处理质量与时效。

### ★定点修理厂维修

（1）车辆出险后，依据采购中心相关规定，受损车辆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。若被保险单位提出其他要求，我司将及时征求采购中心的意见，报请批示。

（2）车辆在江苏省外地区出险，要在异地维修时。被保险人也可按采购中心相关规定，选择资质合格的修理厂修理受损车辆。

（3）我司计划积极与江苏省政府采购定点汽车修理厂签订合作协议，进一步保障被保险单位车辆的维修时效。

**我司承诺：**

**修理期不超过 7 天。若被保险人在我司推荐的修理厂修理，发现维修及配件存在质量问题，我司承担全部责任；若在其他修理厂发生上述问题情况，专项服务小组成员可协助被保险人处理相关事宜，产生的费用由我司承担。**

### ★现场报价及原厂配件保证承诺

**（1）依托信息技术，电子远程定损系统，我司对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。**

**（2）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）受损车辆的维修以修复为原则，但涉及车辆行车安全的关键零部件，我司同意一律予以更换。

A、受损车辆更换零部件将为主厂件、原配件。

B、我司已引进先进信息技术及查勘手机等高科技设备，配备至每一查勘定损人员，更加完善的实施现场查勘、现场定损、现场报价等服务，提高理赔工作效率。

### ★机动车辆简易赔案现场赔付处理办法

为保证本项目“绿色快赔通道”作用的充分体现、高效职能充分实现，我司特制订下发了《机动车辆简易赔案现场赔付处理办法》，用于正常赔案的快速处理。承诺对于事实清楚、责任明确的车损赔案实行现场赔付。主要内容如下：

**简易赔案现场赔付处理办法**

一、实行全年无休24小时接报案，节假日不休息。此次招标车辆一旦出险，保证在第一时间内赶赴现场。在外地出险的，可由当地中华联合财产保险公司查勘，也可派专人快速赶赴外地处理。

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

三、对单方事故已撤离事故现场又未向交通管理部门报案的案件，经我公司查勘人员事后复勘事故现场，确认事故属实无误后，可免除“事故证明”正常受理。

四、对被保险单位发生的2000元以内小额保险事故采取免追溯现场处理。其适用的两种情形：第一种情况是对保险车辆发生轻微碰擦的单方事故，痕迹相符，客户直接到定点修理厂修理，免追溯现场；第二种情况是对保险车辆发生停放被损或三者逃逸的事故，不需提供交警处理单，按实际损失金额赔付。

五、2000元以内小额双方事故的简易快速处理。对涉人伤的双方小额事故，现场报案后，享受《车险小额简易案件绿色通道》办法，2000元以内可实行由定损员现场调解处理，不需提供交警处理单；

六、赔款在人民币1万-5万元，若属于单方事故，理赔时效可参照“即时赔付程序”执行；若非单方事故，补充提供道路交通事故责任认定书和道路交通事故经济赔偿调解书及执行凭证、修理发票等，可在三个工作日内赔付。

七、事故双方均为中华保险承保车辆，可不需向交通管理部门报案，从而简化事故处理手续。现场查勘属实后，我司理赔人员协助调解事故处理，经双方同意后，可各自负责车辆的修理。

八、对于事故严重，损失金额较大的车辆，我司保证在承诺理赔时效内核定修理项目和定损金额。如遇到配件缺货的情况，我司可发挥全国网点优势，协助修理单位购买配件，以保证事故车辆尽早、尽快修复。

九、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，可当即赔付，保险赔偿金通过网上银行方式转入被保险单位账户。

### ★预付赔款制度

**我司承诺：对于重大事故或因特殊原因不能按期结案的，在保险责任相对确定的情况下，根据车属单位申请，可提供初步确定的损失金额的50%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。**

**另可提供以下预付赔款服务：**

**（1）多次赔款制度：**

A.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，我司可对车损部分按规定先予赔付，人伤部分待调解结束后可做二次赔付。

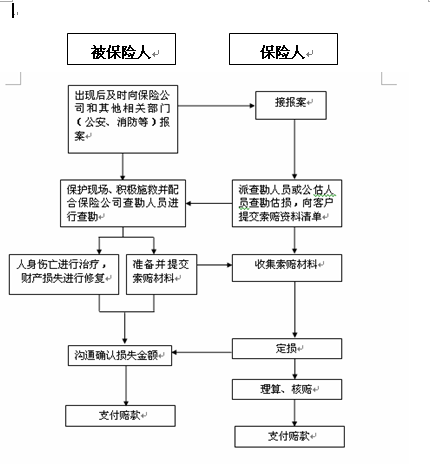
B.如保险车辆发生一起涉及多个人伤的重大保险事故，其中一起人伤先调解结束而其它均未结束时，我司对已结束的人伤按规定先予赔付，其余人伤可待结束后再赔付。

**（2）预先垫付抢救费用**

被保险单位发生保险责任事故，造成车内人员或第三者人身伤害，需紧急抢救，应被保险单位要求，可由交警开具强制垫付通知书后，我司可在交强险和第三者责任险责任限额内支付抢救费用。

### 3、其他理赔服务

### ★理赔服务流程



### ★“绿色快赔通道”，简化操作流程，优先服务制度保障

**我司承诺：本项目承保车辆均在我司享有“绿色快赔通道”服务，理赔各环节享受优先、专属服务权。**

我司目前在全省地级市均设立了中心支公司，在近70个县、区设立了机构网点，机构遍布江苏全省，形成了良好的经营网络布局。在保障服务上，目前我司已在全省范围内设立了多个大型专项定损点，能够在第一时间为保户提供最方便、最快捷的保险定损查勘服务。

设立江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车理赔接待专门窗口，确保理赔流程畅通，简化理赔处理流程，保证江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车快速处理，确保我司承诺的赔款时限。

维修理赔绿色通道：提供定损、理赔全程快捷服务，凡出险原因清楚、责任明确，损失金额在 1 万元以下不涉及人伤的案件，应被保险人要求，我司将按照“中华行理赔无忧”要求，享受行业极优体验，从索赔-修车-提车的全程服务。

### ★索赔材料递交

我公司将建立客户经理负责制，为每个行政事业单位配备一名专职客户经理(详见第181页人员清单)，负责指导被保险单位全程办理相关的索赔手续；客户经理自接到被保险人报案或接到 95585 的转报案后必须迅速协调客户服务中心快速处理并要全过程的参与整个理赔流程。

（1）我公司接到被保险人索赔材料后，我司立即审查核实，若发现有关证明或材料不完整，立刻以书面或口头方式通知被保险人应补充提供的有关证明或材料，必要时亦可上门收取理赔材料。若我公司在接到索赔资料后 1 个工作日内未给予有关审核意见，可视为认可索赔资料的完整性。

（2）对于非道路交通事故，被保险人可不必提供交通管理部门或相关部门的事故证明，但被保险人有义务协助进行事故调查。

### ★定责定损

（1）接到被保险人报案后，对于属于保险责任的事故，我司承诺按照以下约定及时定损：

A．对于常见车型的预估车辆损失金额在人民币 5000 元以内的，在 0.5 个工作日内确定损失金额；

预估车辆损失金额在人民币 5000 元－10000 元，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 元以上的，在接到报案后，在损失确定后2 个工作日内定损完毕，并保证定损价格够修；

B．对于稀缺或稀有车型，我司承诺会同被保险人共同确定损失金额；

C．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，我公司将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评估；

如未按约定时间定损，造成财产损失无法确定，我司承诺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；

对于不属于保险责任的，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》。

### ★赔款时限

（1）在被保险人提供完整必要的索赔材料后，承诺按约定赔款时限向被保险人支付赔款。

A、赔款人民币 **5000 元以下**的，**即时**；

B、赔款人民币 **5000—50000 元之间**的，**2 个**工作日；

C、赔款人民币 **50000—100000 元之间**的， **4 个**工作日；

D、赔款人民币 **100000 元以上**的，**10 个**工作日。

**我司承诺:如未按约定时间支付赔款，则按照实际拖延天数向被保险人支付赔款滞纳金，赔款滞纳金为应付赔款金额按实际违约天数所计算的单利（采用中国人民银行公布的活期利率）。**

### ★特殊情况的处理

**（1）第三方责任事故**

对于保险车辆发生属于保险责任范围内的损失，应当由第三方负责赔偿的，被保险人应先向第三方索赔。如果第三方不予支付或者无力支付，在被保险人提起诉讼并经法院立案后，我公司按照本合同的规定以及保险险种先予赔偿被保险人。被保险人应将在保险赔款范围内向第三方追偿的权利转让给我公司，并协助其追偿。由于被保险人放弃对第三方请求赔偿的权利或因被保险人的过错致使我公司不能行使代位追偿权利的，我公司不承担赔偿责任或相应扣减保险赔偿金。

**（2）支付抢救费用**

被保险人在保险期限内合法使用保险车辆的过程中，发生保险事故，造成车内人员或第三者人身伤害，需紧急抢救，在责任明确、损失确定前提下我公司可在责任限额范围内先行支付抢救费用。

### ★诉讼理赔承诺

（1）及时出庭

**我司承诺：我司收到相关单位法院传票，派专人对案卷的的事实进行调查，并按传票上规定的时间派专人到庭，如被保险人单位有要求，我司可提供交通工具与被保险人代表共同出庭。**

（2）法院判定后的赔付

**我公司承诺，经法院判决后调解发生法律效力后，我司 3 个工作日内赔付并将赔款汇入指定账户。**

## （三）宣传、培训和防灾防损服务

**我司承诺：在项目执行期间， 按每年度项目我司商业险保费收入的 5% 提取培训及防灾防损基金， 用于对江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车驾驶人员进行防灾防损、 安全驾驶、法律法规方面的培训。**

**我司承诺：在本项目合同期限内，配合招标人组织集体培训、提供培训内容、日程计划安排，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，合理支付各项防灾安全宣传费用。**

### 1、宣传、培训服务

**我司承诺：配合集中采购机构于合同期限内统一对被保险人进行至少2次以上培训。每季度至少进行一次上门回访。除集中采购机构组织的统一培训外，将积极开展为被保险单位免费进行保险基础知识、承保、理赔流程等讲座及相关活动。对在我司投保车辆20辆以上的被保险人每季度至少进行一次上门回访；在定点保险有效期内，至少对在我司投保的所有单位进行集中培训3次。**

### 2、防灾防损服务

防灾防损工作是保险运行中的一个重要内容，我司承诺将积极配合被保险单位共同开展防灾防损活动，配合被保险单位举办包括驾驶人员在内的安全教育及表彰活动。根据车辆使用及赔付情况，我司将有针对性的组织不同内容和形式的防灾防损宣传活动，并对组织的防灾防损活动承担合理的安全宣传费用。

日程计划安排为：每季度一次，双休日或根据被保险单位的要求安排；一年中分组进行的培训和防灾防损活动不少于 5 次。

定期不定期的对被保险单位开展防灾防损检查，冬季前将前往被保险单位对车辆冬季行驶和保养进行安全检查，提醒投保单位对车辆的安全性能进行定期检测，及时更换防冻液和制动液，确保投保单位车辆安全过冬。对检测出的问题即时提出整改建议，保障车辆的安全运行。

**具体防灾防损计划**

◎事前防范

（一）设立风险管控服务基金

中华保险是一家非常注重风险管控的专业保险公司，公司一直秉承“防患于未然”的理念服务客户。多年来在为客户提供优质的保险理赔服务同时，中华保险还积极与客户进行沟通，介入到客户的日常风险防范工作中，为客户的安全生产出谋划策，获得了客户的高度赞扬。

为便于本项目被保险人与保险公司之间在风险的认识、识别、防范、管理、处置等方面能够达成共识，我司将设立风险管控服务基金，用于进行安全生产教育、宣传，安全生产知识的普及。

（二）建立灾害预警系统

Ⅰ、充分利用我公司多年的承保经验以及在全国建立的防洪、地震等协作网，积极与气象、水文、地震等部门联络，建立气象及地震灾害预警系统，为投保单位提供灾害防御服务。

Ⅱ、我公司已联合气象、水文、地震等部门，建立了全方位的灾害预警系统，可以为项目提供灾害防御服务。 如在暴雨、大风、雷暴、冰雹和暴雪等自然灾害来临前，通过 95585客户服务平台自动向被保险人发送灾害预警预报手机短信，及时提醒客户加强风险管控，做好灾害防御工作。

（三）组织风险管理培训服务计划

风险管理培训是我公司提供保险服务的一项重要内容，我公司将结合项目特点，在充分听取业主意见的前提下，在前述各项培训计划的基础上规划、制定全面的风险管理培训方案，为该项目建立长期培训机制，内容包括但不限于以下内容：

Ⅰ、专家培训

我公司将聘请国内风险研究机构风险专家对被保险人高级管理人员进行风险管理培训，增强对项目风险管理的认识，提高风险管理及相关技术水平。

Ⅱ、保险培训

在保期内，根据业务的要求和被保单位的安排，我公司将组织至少三次风险管理培训以及交流会议，培训由我公司资深专业人员对项目现场管理人员进行保险知识以及保单内容的讲解，以及法律知识、团结协作能力的培训。

（四）建立项目风险检验制度

Ⅰ、公司将在保险期间内聘请保险相关领域专家，对重点项目进行至少一次防灾防损风险查勘，并出具书面检查报告，提交被保单位。

Ⅱ、我公司将每年组织 1-2 次安全防范体系大检查，督促检查防灾防损建议落实情况，并出具书面报告，提交被保单位。

Ⅲ、 我公司将在保险期内安排被保险人参与同行业或同等规模单位风险管理考察活动，吸取经验，提高风险管理水平。

（五）沟通承诺

为保证江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险项目客户在投保后能获得最佳服务和高水平的风险管理咨询，及时协调处理保期内承保理赔咨询并得到及时反馈，我司成立的项目领导小组，将直接面向江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险项目客户提供沟通协调服务，并设专人负责日常联络，及时将客户的咨询、意见及要求上报和将我司的建议进行反馈。同时将定期召开联席会议，对合作期间相关情况进行交流。沟通时效承诺如下：

①一般业务咨询：现场做出答复

②特殊业务咨询：两日内做出答复

③一般理赔咨询：当天做出答复

④重大案件理赔咨询：两日内做出回复

⑤案件进展反馈：每月反馈案件进度

⑥联系会议：每季度召开一次

（六）安全知识宣传

我司积极配合被保单位开展生产安全活动月等活动， 并协助业主提供安全生产宣传资料及安全生产书籍等。

（七）实施抢险救援综合演练方案

为迅速而有效地处理人员伤害、火灾等突发事故，最大限度地降低事故对人员、财产的损害，通过演练使各有关应变人员灵活掌握人员急救、生产运营紧急应变计划的启动及运作程序，提高各应变队伍的协同作战能力。在演习中检验各种抢险、消防设备的性能状况，以及检验各相关人员处理紧急事故的能力和对消防等设备的操作能力。

（八）积极开展各类关爱活动

为提升单位人员工作积极性，充实员工的业余生活，以饱满的热情投入到工作中，定时举办各类慰问活动及文艺汇演。

◎事中减损服务

1、指定服务专员

为提高服务质量，加快紧急事故应急处理时效，我公司将在委派专人提供此项目的查勘理赔服务，以提供方便快捷的保险服务，我公司保证在 **30 分钟内**赶到保险事故现场。

保险事故发生后，如我公司理赔查勘人员未在规定时间内到达现场，被保险人可根据实际情况进行抢修，但须保留现场受损保险标的残骸、事故记录和影像资料。

2、紧急救援服务

为了保证被保险人在发生灾害事故时得到及时的救援服务和资金支持，我公司将提供以下服务：

Ⅰ、我公司在被保险人提出救援要求时，立即派员至施救现场进行现场救援服务；

Ⅱ、救援人员在第一时间到达灾害事故现场后，将尽最大能力协助被保险人采取救援措施，防止损失进一步扩大，将损失或毁坏减至最小程度；

Ⅲ、发生重大灾情或重大事故状况，在未确定事故原因的情况下，我公司将视灾情和事故的发展，积极组织抢险人员和生活物资，同时提供相应的紧急救援经费，以防止灾害及事故的进一步扩大。

3、权威检验人服务

在出险的情况下，为了迅速有效的处理赔案，让投保单位及时领取赔款并恢复工作，中华保险特推出权威检验人服务。在可供选择的范围内，中华保险承诺选用最专业、最权威的检验人，以达到最为专业、高效的完成损失核定工作和单证收集工作，为投保提供最为通畅的理赔服务通道。

4、法律援助

本次招标的险种专业性强，各种条例适用的法律可选择性强，使赔案的法律处理程序错综复杂。中华保险在经营过程中积累了丰富的经验，并培养了一支专业化高素质的两核和法律服务队伍。中华保险将与投保单位充分共享这种优势资源，为投保单位提供强有力的法律服务支持。

◎事后教育服务

总结事故积累经验

在重大安全事故发生后，我公司将组织相关专家就事故发生原因、事故救治措施进行分析、总结，形成一套行之有效的防范措施，并最终制定灾害事故应急预案，为未来的安全积累经验并为下次重大事故减损提供可行的方案。

### 3、我司将积极与被保险单位共同开展防灾防损活动

积极配合被保险单位举办包括驾驶人员在内的安全教育及表彰活动。根据不同被保险人车辆使用及赔付情况，我司将有针对性的组织不同内容和形式的防灾防损宣传活动，并对组织的防灾防损活动承担合理的安全宣传费用。

### 4、向被保险单位赠送相关宣传保险知识和交通法规的手册，有助增加驾驶人员驾驶技巧和安全常识的刊物，协助被保险单位做好风险管控工作。

## （四）业务管理

### 1、及时报送车辆保险情况承诺

**我司承诺：我公司将根据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》,确保承诺统计填报的承保情况数据资料准确、完整，无隐瞒，并接受采购中心的监督与指导。**

我司与被保险单位签订保险单后，第一时间将签订的保险清单包括保险车辆厂牌型号、车牌号码、投保险种和保险费等资料按规定的格式填报《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》，并按采购中心要求每半年上报备案（含电子文档）。

### 2、及时报送车辆保险赔款情况承诺

**我司承诺：我公司将根据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赔款情况汇总表》,确保承诺统计填报的理赔情况数据资料准确、完整，无隐瞒，并接受采购中心的监督与指导。**

我司在赔付结案后，第一时间将赔款情况，包括出险原因、事故类型、事故责任、损失情况、赔款金额等信息按规定的格式汇总到《江苏省党政机关、事业单位及团体组织机动车辆保险赔款情况汇总表》中，并按采购中心要求每半年上报备案（含电子文档）。

### 3、专户档案管理承诺

**我司承诺：对本项目承保的被保险单位车辆建立专门的客户档案，实行专户管理，开展跟踪服务。**

（1）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。

（2）依托信息技术，完全实现数字化电子档案管理，调取信息快捷、可靠。

### 4、专业网络信息化管理

**我司承诺：依托我司成熟、先进的核心系统及网络数据管理平台，能够满足机动车辆保险业务省内及全国各地联网信息查询需求，实现机动车辆保险业务信息化处理省内各地联网。按客户组对本项目所涉标的及单一被保险单位承保标的进行数据管理及分析。并且，如江苏省政府采购中心允许，我司将利用互联网技术，立即着手进行我司官网、业务系统与政府采购中心网络进行信息共享，方便采购中心对本项目相关数据的查阅、采集及管理，相关费用由我司承担。**

### 5、专属保单标识，开展跟踪式服务

**我司承诺：对于承保的江苏省党政机关、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，与其他车辆相区别，便于对有关数据的调阅，开展跟踪式服务。**

## （五）防腐倡廉措施

**我司承诺：**

**1、协助有关部门做好对江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险项目经办人的廉政工作，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。**

3、加强对承保一线员工的法纪、法规教育，严厉禁止明折、暗扣的行为，严格杜绝承保过程中的违法违规行为。在公司大厅设立投诉箱，公示投诉电话，营造公平、公正、公开的良好环境。

4、定期加强对全体员工法制、法规的教育，请司法部门对员工进行警示教育，不定期地到被保险单位进行回访和意见征询。

5、推进反腐倡廉制度体系建设。一是建立廉政风险意识防范管理制度，全体员工要对照自己的工作，认真查找“风险点”，并写出书面承诺，时刻提醒自己；二是接受广大客户监督，深入贯彻党风廉政建设责任制，按照任务分工层层签订责任书，明确责任范围，责任考核，责任追究等内容。

6、我司对承保人员制定了一系列内控制度，对于违反相关制度的行为一经查实，将对照制度严肃处理。

7、我司根据《中华人民共和国反洗钱法》及配套规章和相关法规、制度的规定，严格规范全辖在各个环节的反洗钱操作行为，全面履行反洗钱工作职责和义务。

8、我司严格按照《江苏保监局关于开展车险“投保人实名缴费”的通知》（苏保监发〔2018〕3号）及《江苏保监局关于在全省开展车险投保人实名缴费的通知》执行相关政策。

## （六）投标人可提供的能力许可范围内的增值服务方案

**在响应招标方的五项服务要求外，中华财险为本项目提供VIP客户增值服务，并承诺完全履行以下服务承诺：**

### ★提供VIP客户专属服务

**本项目系统内被保险单位均已被列为我司VIP客户，**被保险单位享受“三个优先”：优先接待、优先处理、优先赔付“的服务，**服务内容包括：**

**（1）全员首问责任制。**在各环节的服务中，均由第一位接待的工作人员负责问题的全流程解决与反馈，热情提供服务。

**（2）营业厅绿色通道服务。VIP客户亲临营业厅办理保险业务时，享受优先服务，专人受理投保、理赔、咨询等服务。**

**（3）优先现场查勘服务。**

**（4）短信关怀及续保提醒、理赔进程通知。**

**（5）为被保险单位车辆提供道路救援7次，代驾服务1次，安全检测1次、代为送检1次服务，均免费提供。**

### ★电话投保

若被保险单位遇有紧急情况需要及时投保时，也可选择我司电话服务中心（4001-999999）投保

本公司将指定服务专员上门递交保险单及发票。

### ★保险凭证遗失，可以补办补领

本条适用于江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险项目。

本服务是针对江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险的实际状况，例如前挡玻璃破损更换等情况，特别容易发生保险凭证损坏、或者遗失的情况。我司主动提出本服务和方案，针对上述遗失保险凭证的情况，我司提供补办补领手续。

### ★设置远程出单，定点提供高效服务

我司凭借先进的技术优势，建立远程出单系统。对于车队规模较大、出单频率高的被保险单位，可在客户单位现场设置远程出单点，快捷、方便。

### ★建立客户档案，提供数据服务，最大限度向采购中心提供信息支持

专门建立江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车承保车辆档案库，并依托完善的信息技术平台，业务系统与报表分析系统对接，自动统计本项目及单一被保险人的承保、理赔情况。数据管理最大限度的满足采购中心信息管理规划及被保险单位的要求。

### ★接受外部监督、投诉受理限定处理时效

无论通过何种渠道进行投诉或提出意见，我司服务小组成员均积极受理，由项目负责人督办，并承诺处理结果在 24 小时内反馈至投诉人。

投诉电话：全国统一服务电话：95585；

### ★全省免费紧急救援服务（包括非事故救援）

在全省各地市均设立救援服务站，保险车辆出险后以及发生非事故紧急情况，可实行免费紧急救援：

**（1）在线故障排除：**车辆行驶途中出现故障无法继续行驶时，可通过电话在线提供解决简单问题的技术建议，如组合仪表盘报警灯亮、方向盘锁死、档位锁死等；

**（2）电瓶搭电：**车辆因电瓶电力不足无法启动，提供搭电启动服务；

**（3）换胎：**车辆发生爆胎无法继续行驶，免费更换轮胎，但完好的备用车胎由客户提供，如需协助，我公司将联系指定轮胎供应商配送备胎到客户指定地点；

**（4）现场小修：**车辆行驶途中出现故障无法继续行驶，对无需专门检修条件、工具的故障修理，免费提供不超过30分钟的现场小修；

**（5）紧急拖车：**车辆因机械或电器故障、驾驶失误等非保险事故导致车辆无法继续行驶，即使按上述1-4项救援均无法行驶的，可在全国范围内享受单程距离100公里以内的免费拖车服务；

**（6）困境救援**：因非交通事故导致的车辆处于困境并且无法正常牵引上拖车，例如：车辆卡台阶，车辆陷入泥中等，设法协助客户使车辆脱离困境；

（7）利用我司现有的人身意外伤害保险、定点签约合作的医疗单位实施网络救助。

### ★“人伤绿色通道”紧急救助，免费人伤调解、法务指导

客户发生车险人伤事故时，我公司视情况向需要紧急救治或家庭贫困的客户提供预付部分赔款，以及事故期间探视慰问的服务。此外，免费为人伤客户提供人伤治疗、伤残评定等医疗建议；协助人伤客户与第三者进行事故调解，达成有效赔偿协议；免费提供事故处理、法律诉讼、法律法规指导等法律服务。

### ★2000元以下人伤案件，现场调解免单证即时赔付

协商赔付金额在2000元以下的车险人伤案件，公司查勘人员将协助客户与第三者达成有效赔偿协议，避免给客户带来不必要的损失和事故纠纷烦扰，并现场收集相关资料及其影像件，承诺即时赔付（非客户原因不得超过1个工作日）完成理赔。现场收集的资料包括：机动车辆保险简易赔案索赔申请书，驾驶证、行驶证、被保险人身份资料的影像件，能够反映事故损失情况的现场照片、损失照片和车架号照片，伤者签字的赔偿凭证，被保险人银行账户。

### ★提供专家服务

（1）全程理赔指导：被保险人出险报案后，我司保证有专人指导被保险单位全程办理相关的索赔手续；

（2）法律事务援助服务：我司法律顾问或法务人员可帮助被保险人协调交通事故的责任认定，提供各项法律咨询服务，依法维护被保险人的合法权益；

（3）人伤医疗跟踪服务：我司专职医疗顾问可协助抢救事故受伤人员，协助制订合理的医疗方案，跟踪服务，协助被保险人了解和支付合理的医疗费用。

### ★流动服务车“一站式“上门承保、理赔服务

**我司配备的流动服务车，经被保险单位进行约定后，按照服务计划，上门办理承保、理赔、索赔手续等服务，“一站式“现场处理保险事宜。**

### ★代步车服务

对出险车辆的单位如在车辆受损无法使用或在被保险单位车辆出险送修期间，可由被保险单位提出申请，我公司可设法提供车辆给被保险单位作临时使用，以免影响被保险单位的正常工作。

### ★代位追偿

被保险车辆出险后，对于属保险责任范围内的事故，在被保险单位无责任的情况下，应由第三方负责赔偿时，我公司按照保险合同予以赔偿，由被保险单位授权我公司行使代位求偿权，负责向第三方进行追偿。

### ★协购配件

对于被保险人有投保的特异车型、稀有车型、古老车型出险后，购买零配件困难的，我司可利用健全的询报价系统优势，协助被保险人购买配部件。

### ★便捷的玻璃更换服务

本项目被保险单位车辆，发生玻璃单独破碎事故时，被保险单位只需在拍摄事故车辆照片后，就可直接到玻璃专业公司更换，并且无须支付任何费用。

### ★指定理赔专属服务车辆

我司为本项目配备理赔专属服务车辆，以保证在保险车辆发生事故后，第一时间协助被保险人进行事故处理，提供一切力所能及的服务，确保投保单位得到求助与补偿的时效性。

### ★优质的私车保险方案

我司可为江苏省党政机关、事业单位及团体组织全体人员提供私车保险服务，享受最优惠的承保条件，并由“流动服务车辆“提供”一站式服务“，享受上门承保、理赔VIP通道等专属服务。

### ★信息平台对接服务

我司承诺为采购中心提供信息平台数据对接服务，共享承保车辆的承保、理赔数据，提供数据分析或协助采购中心进行数据分析；并依托成熟的信息化管理、网络平台最大限度的向采购中心提供信息技术支持；结合平台的运营及需求可提供相应的采购中心平台维护费用。

### ★提供安全管理信息服务并定期召开风险分析座谈会

我司将对各类交通事故案例、先进的安全管理经验进行分析、汇总，并在每个保险年度召开采购中心与被保险单位风险管理座谈会，提供承保理赔报表，出具风险分析报告。

### ★文化活动交流

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，我们特别为被保险单位编制“车险一本通“，一本通中我司将提供车辆承保指南、出险索赔程序和风险管控指南等相关知识，向被保险单位赠送。

### ★承诺客户资料保密工作

为维护被保险人的合法权益，保守被保险人的资料秘密，特制定本保密制度。

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保险所有客户资料严格保密，不作除本次招标险种以外的任何用途。任何用途包括保险电话行销、客户资料销售、客户资料合作共享等形式。

实行客户资料保密制度后，可以有效的对江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险的广大保户资料形成有效的保密网。以避免参与江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车保险业务的人员，接触到任何形式的电话营销、短信销售、上门拜访销售等问题。

|  |  |
| --- | --- |
| **中华保险江苏分公司增值服务** | |
| **序号** | **增值服务项目** |
| 1 | 非事故道路救援 |
| 2 | 代为驾驶 |
| 3 | 代办年检 |
| 4 | 安全检测 |
| 5 | 优惠加油 |
| 6 | 违章查询 |
| 7 | 一键挪车 |
| 8 | 手机充值 |
| 9 | 法律咨询 |
| 10 | 健康咨询 |
| **中华保险江苏分公司理赔服务** | |
| 1 | 365\*24理赔服务，全年无休 |
| 2 | 微信自助理赔 |
| 3 | 5000元以下车险人伤案件，凭公司确认的调解协议书理赔 |
| 4 | 5000元以下非人伤车险案件，无疑点免事故证明；“双华案件”免事故证明 |
| 5 | 10000元以下案件，责任明确，当日赔付 |
| 6 | 推荐优质维修单位，一站式放心维修，不垫费 |
| 7 | 开设免费“人伤绿色通道”，协助人伤调解、提供法律援助 |
| 8 | 提前电话联系，派人上门收件，避免来回奔波 |
| 9 | 95585预约案件受理服务，工作日延长到20：00，周末安排值班 |
| 10 | 异地出险，全国通赔通付 |