**中银保险有限公司**

## 1、承保服务

### 1.1制定承保服务工作计划

为使江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车得到高品质的保险服务，我方以“人无我有，人有我优”的模式，承保服务做到“限时服务、专业细致、准确周到”，从投标前、中标后和业务对接三个方面制定了专门的承保服务计划，具体如下：

#### 1.1.1投标前

（1）成立承保服务领导小组

为了江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车项目投标工作的顺利完成，总公司成立了以车险部副总经理周陵峰为组长，分公司党委委员邱军为副组长，车险部各条线人员和分公司车险部负责人为组员的总公司承保领导小组，负责承保服务的总决策。江苏分公司成立了以分公司党委委员邱军为组长，车险部副总经理史峰为副组长，车险部各条线人员和信科团队为组员的分公司属地承保领导小组，负责承保服务的落实和管理。

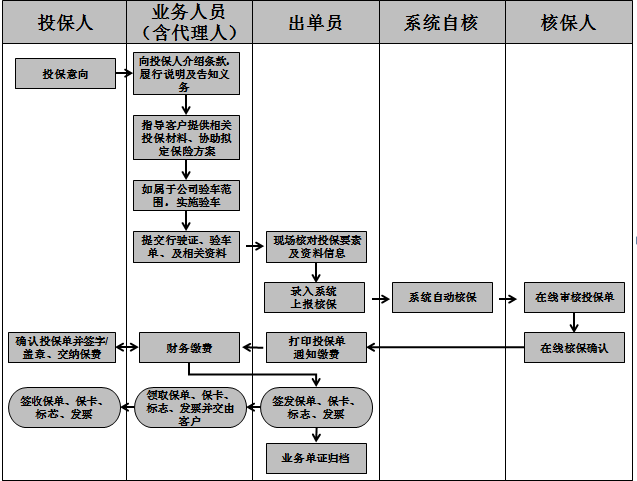
（2）制定承保服务承诺

我司根据招标文件的要求，为江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车制定了有针对性的个性化的投保服务承诺、投保流程、批改服务承诺和批改流程。

**①投保服务承诺**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **时效承诺** | **服务内容** |
| 提前联系 | / | 提前主动上门联系，了解保险需求。 |
| 承保录单 | 当天 | 接通知后，按照承保方案，在系统中准确录入车辆信息。 |
| 承保核保 | 当天 | 对被保险单位车辆业务在系统中编写自动核保规则，无需人工审核，确保核保时效。 |
| 承保出单 | 当天 | 协助被保险单位正确填写投保单，当日完成保险出单，并发送电子保单。 |
| 保费缴纳 | / | 根据核保后的保费价格向被保险单位进行报价，并指导被保险单位向我司支付相应保费。 |
| 保单寄送 | 次日 | 出单完成后次日上门交付保单及发票，若因特殊情况要求送达，我司将按规定时间送达保单及发票。 |
| 资料收取 | / | 我方将上门收取营业执照、行驶证复印件、投保单等资料。 |
| 留存清单 | 次月3个工作日内 | 向被保险单位发送上月相关承保清单（包括保费数据和结算情况）。 |
| 信息安全 | / | 承诺不透露本项目信息和第三方或其他业务部门，保护被保险单位信息安全。 |
| 联席会议 | 定期 | 召开联席会议，沟通承保事宜。 |
| 服务反馈 | 书面或邮件形式 | 听取被保险单位对我方服务的意见和建议。 |

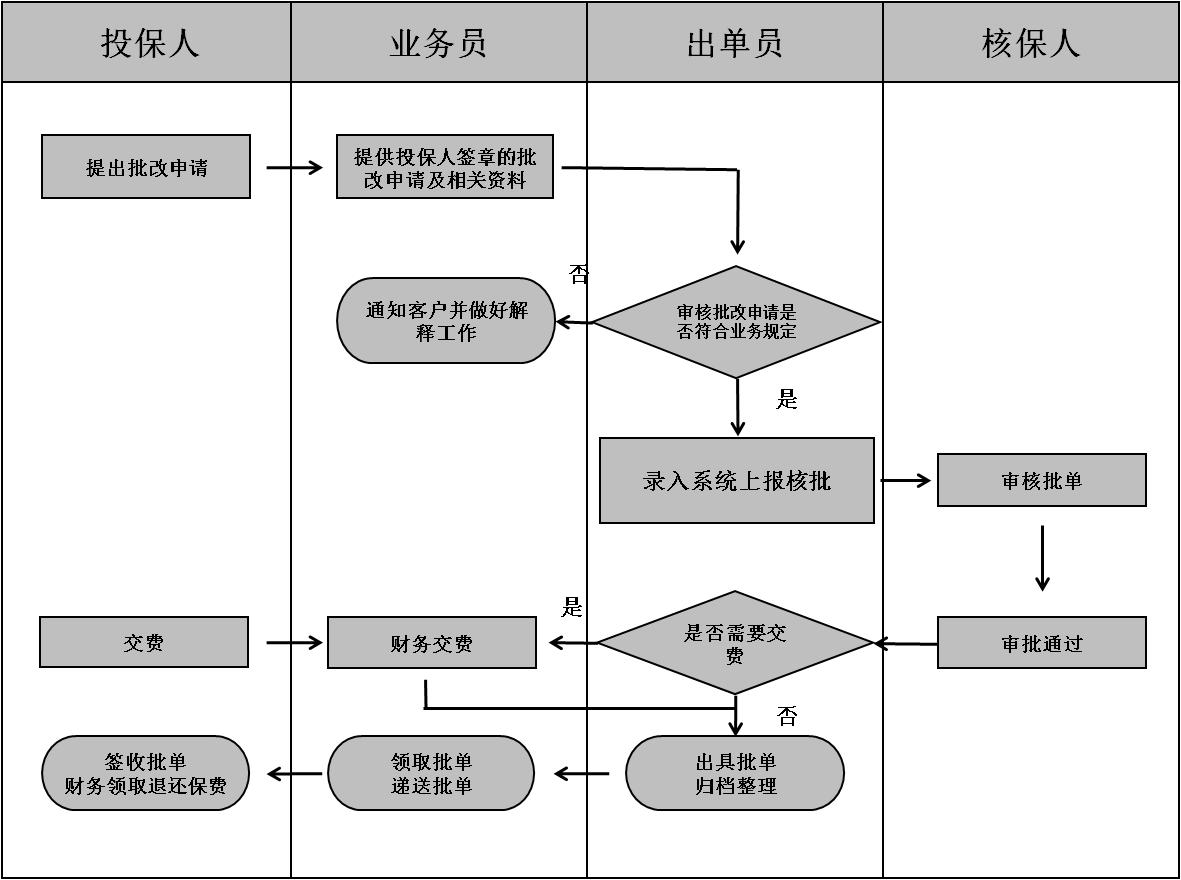
**②承保流程图**



**③批改服务承诺（批改包括变更车牌号、普通批改、全单退保批改、注销批改、终止合同等）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **时效承诺** | **服务内容** |
| 批改沟通 | 当天 | 确定批改方案。 |
| 保前确认 | 当天 | 确定批改内容包括保险车辆信息、保险方案等。 |
| 批改情况 | 当天 | 准确无误将待批改车辆变动信息报送被保险单位。 |
| 确定价格 | 当天 | 核对保费是否变动。 |
| 准备批改 | 当天 | 与被保险单位核对价格，并告知所需资料如批改申请书、红字信息表等。 |
| 批 改 | 当天 | 沟通保单批改操作时间，按照要求完成批改。 |
| 批单送达 | 及时 | 出单完毕及时根据被保险单位要求送达批单及相关单据，并及时处理相关保费变动。 |
| 批单核对 | / | 被保险人单位收到批单后及时核对信息的准确性。 |
| 留存清单 | 次月3个工作日内日 | 向被保险单位反馈本次保险的清单、明细、险种等信息，双方记录，备案留存。 |
| 服务反馈 | 书面或邮件形式 | 听取贵司对我方服务的意见和建议。 |

**④批改流程图**



（3）选拔服务小组成员

在江苏十三个地市机构，从业务技能优秀且具有丰富的团体客户服务经验的员工中选拔服务人员，成立各地市承保服务专项小组，并在上岗前通过承保流程、保险知识、承保服务等承保相关知识和技能的考核。

#### 1.1.2中标后

**（1）设立VIP通道**

我司将设立江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车专属VIP标识：**江苏公务车**，与承保的其他车辆相区别，便于制定自动核保规则，保障出单时效以及对有关数据的调阅。同时柜面设立江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车承保窗口，设立投保绿色通道，优先办理投保、批改等手续。

**（2）开展人员培训**

我司将不定期组织承保服务人员进行培训，培训内容包括但不限于:承保服务承诺、投保和批改流程、承保实务、奖惩措施、大型团车业务服务经验等，以确保所有服务人员对服务方案和操作流程熟练掌握。业务开展后，根据被保险单位的需求、意见和建议，改进服务方案和措施，再次组织承保服务人员进行培训，进一步提升服务水平。

**（3）积极上门服务**

我司各地区承保服务专项小组成员将主动上门服务所负责区域的党政机关、事业单位及团体组织。

①积极主动与党政机关、事业单位及团体组织的车管人员电话沟通，预约拜访时间；

②主动上门拜访所负责区域的党政机关、事业单位及团体组织，了解各单位车辆的保险信息和保险需求。

③与党政机关、事业单位及团体组织的车管人员建立被保险单位专属微信沟通群，针对被保险单位在承保上的特殊需求，将事先报请上级机构审批。

④为使被保险单位能了解、掌握保险基础知识，我司将根据被保险单位的需求，上门组织安排保险知识讲座。

（4）制定车辆投保方案

我司将根据党政机关、事业单位及团体组织公务用车的风险管理和被保险单位的不同需求，共同分析风险，在招标文件制定的险种范围内，设计合理的险种组合方案，通过不同车型，我司设计了不同的险种组合方案。

例如方案一：有专职司机的非营业企业客车可保车损、三责险200万元即可；方案二：无专职司机的非营业企业客车可保车损、三责险300万元、车上人员20万元/每座、划痕险5000元；方案三：大巴车可保车损、三责险200万元、车上人员20万元/每座等）。

我司将以监管市场最优折扣系数承保，达到以较低的成本支出，获得全面的保险保障。

**（5）提供多种便捷投保方式**

我司将为江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车设立了客户经理上门投保、柜面投保、微信移动自主出单、线上预约出单等多种投保方式，满足被保险单位的不同投保需求。我司凭借先进的技术优势，尽力了微信移动出单系统，该系统集车险投保、车险服务、续保管理、保单管理等功能于一体，可根据被保险单位的不同保险需求设立不同的承保方案，让客户在微信公众号上方便、快捷的进行自助投保及管理保单等操作。我司将为被保险人单位设置微信移动出单工号，只需通过微信进入“中银保险”公众号，选择【车险投保】，客户登录输入自己手机号+短信验证码登录即可。

**（6）建立服务保障体系**

我司通过对被保险单位进行访谈，对服务时效、服务态度和服务质量进行监督，并建立客户投诉机制，对投诉案件及时登记备案。对于投诉案件，查证属实的，视情节轻重给予当事人处理并向采购中心和被保险人单位通报处理。（具体见1.3）

#### 1.1.3业务对接：

**（1）承保服务到人**

与被保险人单位达成承保意向后，我司将指派专人上门服务，服务内容包括但不限于：向被保险单位讲解条款、帮助被保险单位计算保费、协助被保险人填写投保单和出单后将保单和发票送达被保险单位等。我司将在保单中放入中银保险服务卡，指导客户关注中银保险微信公众号，享受相关承保服务。

**（2）快速处理紧急情况**

如果被保险单位遇到紧急情况需要及时投保或批改，我司开通紧急承保通道，保证其能够以最快速度完成相关业务办理，客户只需通过微信沟通群或电话等方式与我司对接服务人员联系并将信息告知服务人员，我司服务人员将在**10分钟内**完成所有投保或批改手续，将由服务人员上门送交保险单据，并补办相关手续。

**（3）政策变动通知**

因相关政策原因导致系数变动的，我司将提前通知采购中心和被保险单位，并采取以下措施确保被保险单位能够享受的最优承保条件。

①我司将立即成立以江苏分公司车险部负责人为组长，各机构负责人为组员的政策调整工作小组；

②我司将组织相关人员研究学习承保和理赔的调整内容；

③我司将安排人员测算政策调整前后的保费差距，

④我司将组织服务小组成员进行新政策内容的培训，确保所有服务人员全面掌握新政策，并研究合规前提下被保险单位能够享受的最优承保条件；

⑤我司将组织人员对采购中心和被保险人单位相关人员进行政策调整前后的保费差距和政策变动内容的宣导和培训，使相关人员第一时间了解新政策；

⑥我司将对核心系统进行升级改造，确保被保险单位车辆保险业务顺利进行。

**（4）保单到期提醒**

我司将及时跟踪被保险单位车辆保险情况，根据被保险单位的车辆保险情况，我司将分别在车辆**保险到期前30日进行短信提醒、保险到期前15日进行电话沟通和保险到期前7日再次进行电话沟通**，并及时办理投保手续，避免出现车辆脱保、漏保的现象，以保证被保险单位利益不受损失。

**（5）安排定期回访**

在承保后，我司客户服务中心将在承保后一周内，通过电话回访或短信回访的方式对服务满意度评价、客户承保信息等内容，进行回访每个被保险单位，并对回访情况、回访结果进行准确记录、统计，回访过程全部录音。同时，在保险期间内，将安排客服人员采取电话、上门、短信、电子邮件、座谈会等多种方式进行回访，了解被保险单位对车辆承保服务的需求，积极改进工作中存在的问题，并对承保服务进行全程监控，制定回访管理制度，不断提高承保服务质量。

### 1.2成立健全的专门服务小组

#### 1.2.1成立总、分、支三级承保服务小组

为了切实保证服务承诺的履行，保障被保险单位享有优先服务的权利，确保承保服务质量，我方领导层高度重视，总公司成立承保领导小组，分公司成立属地承保领导小组，各地区成立承保服务专项小组，明确了小组的成员和职责，责任落实到岗到人。

**（1）成立总公司承保领导小组**

总公司成立以车险部副总经理周陵峰为组长，分公司党委委员邱军为副组长，车险部各条线人员和分公司车险部负责人为组员的总公司承保领导小组，负责承保服务的总决策。

**工作职责：**

①领导和指导江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车承保服务方案的制定；

②协调总公司各部门配合完成承保服务方案；

③定期听取工作汇报，监督各项承保服务的落实情况；

④研究、解决江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车承保工作中的重大问题。

**小组成员：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 所在公司 | 职务 | 职责 | 联系电话 |
| 周陵峰 | 总公司 | 车险部副总经理 | 负责指导承保全面工作 | 13924966628 |
| 邱 军 | 江苏分公司 | 分公司党委委员 | 负责江苏承保管理工作 | 18915980039 |
| 冯 媛 | 总公司 | 承保团队主管 | 负责核保指导工作 | 15811486286 |
| 杨琳琳 | 总公司 | 承保管理岗 | 负责承保定价工作 | 18311340580 |
| 赵晨阳 | 总公司 | 承保管理岗 | 负责承保规则制定工作 | 15210506312 |
| 李堃宁 | 总公司 | 承保管理岗 | 负责移动出单系统工作 | 15810015532 |
| 张 丹 | 总公司 | 营销团队主管 | 负责营销指导工作 | 18518066976 |
| 赵 磊 | 总公司 | 营销管理岗 | 负责营销指导工作 | 15122830066 |
| 史 峰 | 江苏分公司 | 车险部副总经理 | 负责具体承保工作管理 | 18951606801 |

**（2）成立江苏地区承保领导小组**

江苏分公司成立以分公司党委委员邱军为组长，车险部副总经理史峰为副组长，车险部各条线人员和信科团队为组员的江苏地区承保领导小组，负责承保服务的落实和管理。

**工作职责：**

①负责此项目承保服务承诺、服务方案和相关制度的制定；

②负责组织承保服务小组落实服务承诺的各项具体工作，协调承保相关部门工作，确保承诺内容的达成；

③组织各地区承保服务小组学习，确保各项服务承诺的贯彻；

④对各地区承保服务小组进行服务承诺的硬性考核和监督，确保服务工作按计划开展；

⑤负责承保规则的制定，保证出单及时准确；

⑥负责此项目的客户回访、投诉和服务反馈工作；

⑦负责此项目实施过程中IT相关技术的支持。

**小组成员：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 所在公司 | 职务 | 职责 | 联系电话 |
| 邱 军 | 江苏分公司 | 分公司党委委员 | 负责江苏承保管理工作 | 18915980039 |
| 史 峰 | 江苏分公司 | 车险部副总经理 | 负责具体承保工作管理 | 18951606801 |
| 黄 惟 | 江苏分公司 | 营销团队副主管 | 负责营销对接工作 | 18311340580 |
| 王 玮 | 江苏分公司 | 营销管理岗 | 负责营销对接工作 | 15210506312 |
| 马 列 | 江苏分公司 | 承保管理岗 | 负责承保规则制定工作 | 15810015532 |
| 吴兆麟 | 江苏分公司 | 承保管理岗 | 负责车险核保工作 | 18518066976 |
| 林 蕾 | 江苏分公司 | 客户服务岗 | 负责电话回访投诉工作 | 15122830066 |
| 叶 陈 | 江苏分公司 | 信科团队副主管 | 负责IT技术支持工作 | 18915980039 |

**（3）成立各地市承保服务专项小组**

江苏地区13个地市成立以各地市机构负责人为组长，各机构承保管理岗、客户经理和出单员为组员的承保服务专项小组，负责承保服务的具体实施。

**工作职责：**

①严格执行服务方案中的各项承诺，确保各项服务承诺的贯彻实施；

②提供保险法规及各类业务政策的咨询和有关保险信息的查询；

③在履行保险服务职能的各个工作环节中，坚持做到主动上门服务，保证被保险单位获得优先服务的权利，及时处理承保的具体工作事项，为客户排忧解难；

④负责与车辆使用单位的日常工作联系，做好相关工作信息及数据报表的统计和编制；

⑤建立专门的车辆使用单位机动车保险档案，设立安全独立的数据库，开展专项查询服务，并承担客户信息保密责任；

⑥安排客户回访及征求意见的发放、收集、反馈和整改。

⑦所有服务人员必须保持24小时通讯畅通，保证随叫随到。**小组成员：**

**南京地区承保服务专项小组：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 姓名 | 小组分工 | 公司职务 | 职责 | 电话 |
| 南京市 | 杨亚楠 | 组长 | 负责人 | 全面负责南京地区工作 | 18951606813 |
| 南京市 | 陈红梅 | 组员 | 承保管理岗 | 负责承保管理工作 | 18951606875 |
| 秦淮 | 杨 剑 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18951606857 |
| 鼓楼 | 季 戎 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18951606895 |
| 玄武 | 梁天然 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 17788395376 |
| 建邺 | 袁 浩 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18118999761 |
| 雨花台 | 曾 强 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18066055678 |
| 栖霞 | 陈 杨 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 15050581545 |
| 溧水 | 肖 肖 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18951606896 |
| 高淳 | 黄新雅 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18118990682 |
| 浦口 | 吴 春 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13951034503 |
| 六合 | 许敏杰 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 15162768981 |
| 江宁 | 杨 柳 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18100626787 |
| 南京市 | 吴莎莎 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 18951606886 |
| 南京市 | 宋蕾杰 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 18100626809 |

**无锡地区承保服务专项小组：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 姓名 | 小组分工 | 公司职务 | 职责 | 电话 |
| 无锡市 | 于 芳 | 组长 | 总经理 | 全面负责无锡地区工作 | 13506186527 |
| 无锡市 | 钟 薇 | 组员 | 承保管理岗 | 负责承保管理工作 | 13328100712 |
| 锡山 | 蔡祎怡 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13812189348 |
| 滨湖 | 倪晶晶 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18006177037 |
| 新吴 | 龚颂辰 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13328101062 |
| 惠山 | 王 鹏 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18921505831 |
| 梁溪 | 刘银梅 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13961728678 |
| 宜兴 | 史小强 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 15861511987 |
| 江阴 | 米 源 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18018333131 |
| 无锡市 | 潘银芳 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 13921250881 |
| 无锡市 | 陈玉洁 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 18651179827 |
| 无锡市 | 范亚芸 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 13961560785 |

**徐州地区承保服务专项小组：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 姓名 | 小组分工 | 公司职务 | 职责 | 电话 |
| 徐州市 | 沈宏富 | 组长 | 总经理 | 全面负责徐州地区工作 | 18915980800 |
| 徐州市 | 葛 蕊 | 组员 | 承保管理岗 | 负责承保管理工作 | 15365886758 |
| 邳州 | 丁 亮 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 15152107053 |
| 新沂 | 杜志强 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18952173666 |
| 睢宁 | 谷 盈 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18936359916 |
| 丰县 | 李 莹 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 15150019006 |
| 沛县 | 焦天歌 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18705207191 |
| 市区 | 胡 冰 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 15062113127 |
| 徐州市 | 刘莎莎 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 13505205976 |
| 徐州市 | 张 焕 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 15951466432 |
| 徐州市 | 杜思琪 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 15365882685 |

**常州地区承保服务专项小组：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 姓名 | 小组分工 | 公司职务 | 职责 | 电话 |
| 常州市 | 陈昱桦 | 组长 | 总经理 | 全面负责常州地区工作 | 13776801568 |
| 常州市 | 于 达 | 组员 | 承保管理岗 | 负责承保管理工作 | 13776855958 |
| 溧阳 | 胡 伟 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13382872097 |
| 钟楼 | 朱健敏 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13961211122 |
| 新北 | 杨智明 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18961430262 |
| 武进 | 曾 仙 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 15961155186 |
| 天宁 | 徐嘉珺 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18994981234 |
| 金坛 | 付 胜 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18961211056 |
| 常州市 | 徐 莹 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 13951226190 |
| 常州市 | 陶 兰 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 18262992904 |
| 常州市 | 唐书韵 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 18114690336 |

**苏州地区承保服务专项小组：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 姓名 | 小组分工 | 公司职务 | 职责 | 电话 |
| 苏州市 | 钱嘉嘉 | 组长 | 车险部负责人 | 全面负责苏州地区工作 | 18915581907 |
| 苏州市 | 沈宏祥 | 组员 | 承保管理岗 | 负责车险核保工作 | 15106217091 |
| 吴中 | 顾琴花 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13915597817 |
| 姑苏 | 张 平 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18626294535 |
| 新区 | 姚 佳 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13962513304 |
| 市区 | 关道珊 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18962176579 |
| 园区 | 孙 越 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13861322119 |
| 相城 | 卢 维 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 15850189654 |
| 昆山 | 吴 洁 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13952450045 |
| 吴江 | 徐 超 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18896505781 |
| 常熟 | 孙志华 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13328020198 |
| 太仓 | 陈 赟 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 15862602068 |
| 张家港 | 黄益兵 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13913292338 |
| 苏州市 | 李东泽 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 18766664640 |
| 苏州市 | 姚 麒 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 15062315823 |

**南通地区承保服务专项小组：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 姓名 | 小组分工 | 公司职务 | 职责 | 电话 |
| 南通市 | 王海东 | 组长 | 总经理 | 全面负责南通地区工作 | 18951850999 |
| 南通市 | 邢爱华 | 组员 | 承保管理岗 | 负责承保管理工作 | 13773662323 |
| 崇川 | 孙亦尉 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13515216677 |
| 启东 | 尹海杰 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18962910691 |
| 海门 | 汤 坚 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18006293626 |
| 如皋 | 顾思思 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13862744567 |
| 海安 | 张 慧 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18962992556 |
| 如东 | 江 滔 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18351321511 |
| 通州 | 韩文文 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13962915672 |
| 南通市 | 陈 霞 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 15962988552 |
| 南通市 | 戴羽曦 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 18151326968 |
| 南通市 | 王琳莉 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 13862928508 |

**连云港地区承保服务专项小组：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 姓名 | 小组分工 | 公司职务 | 职责 | 电话 |
| 连云港 | 徐晓强 | 组长 | 负责人 | 全面负责连云港地区工作 | 18951606850 |
| 连云港 | 陈莉莉 | 组员 | 承保管理岗 | 负责承保管理工作 | 18501496891 |
| 东海 | 赵子瑄 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18661252226 |
| 连云 | 俞津津 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 15261318211 |
| 赣榆 | 王海燕 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 15961307088 |
| 灌南 | 王冰峰 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13861421100 |
| 海州 | 梁天庭 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18961386712 |
| 灌云 | 傅祺鑫 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13611559389 |
| 连云港 | 胡小青 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 13775440922 |
| 连云港 | 张金晶 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 15240305546 |

**淮安地区承保服务专项小组：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 姓名 | 小组分工 | 公司职务 | 职责 | 电话 |
| 淮安市 | 郑京弟 | 组长 | 总经理 | 全面负责淮安地区工作 | 13645236666 |
| 淮安市 | 杨 名 | 组员 | 副总经理 | 负责承保管理工作 | 18951606833 |
| 清江浦 | 石忆寒 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18912067646 |
| 淮阴 | 刘 莉 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18952398579 |
| 淮安 | 范晓艳 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13852327867 |
| 洪泽 | 陈大勇 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18605172422 |
| 涟水 | 张华清 | 组员 | 副总经理 | 负责业务对接工作 | 19974150601 |
| 金湖 | 张寅堃 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13515247104 |
| 盱眙 | 李 浩 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18952398583 |
| 淮安市 | 王树梅 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 13094925650 |
| 淮安市 | 司 思 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 18351807278 |

**盐城地区承保服务专项小组：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 姓名 | 小组分工 | 公司职务 | 职责 | 电话 |
| 盐城市 | 吴成岗 | 组长 | 总经理 | 全面负责盐城地区工作 | 18066191399 |
| 盐城市 | 钱 娟 | 组员 | 承保管理岗 | 负责承保管理工作 | 17312988211 |
| 市区 | 杨萍萍 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 17312988209 |
| 响水 | 王晓莉 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 17312988206 |
| 滨海 | 周海英 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18068890599 |
| 阜宁 | 温 冰 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 17312988215 |
| 射阳 | 陈 越 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18073918877 |
| 建湖 | 吴 波 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 1731298218 |
| 东台 | 徐 良 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 17312988219 |
| 盐城市 | 王纪华 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 17312988216 |
| 盐城市 | 王银银 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 17312988210 |

**扬州地区承保服务专项小组：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 姓名 | 小组分工 | 公司职务 | 职责 | 电话 |
| 扬州市 | 吕 勇 | 组长 | 总经理 | 全面负责扬州地区工作 | 13905271157 |
| 扬州市 | 朱亚男 | 组员 | 承保管理岗 | 负责承保管理工作 | 18936222507 |
| 市区 | 朱 彦 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13773441299 |
| 宝应 | 万雪雯 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13813183828 |
| 高邮 | 赵沈平 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18936222505 |
| 仪征 | 张廷禹 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13301456206 |
| 扬州市 | 崔乃姗 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 15195555852 |
| 扬州市 | 张心怡 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 15161186712 |

**镇江地区承保服务专项小组：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 姓名 | 小组分工 | 公司职务 | 职责 | 电话 |
| 镇江市 | 张伟群 | 组长 | 总经理 | 全面负责镇江地区工作 | 15805291988 |
| 镇江市 | 张亚楠 | 组员 | 承保管理岗 | 负责承保管理工作 | 13805282901 |
| 市区 | 尹义娟 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 15651281162 |
| 句容 | 汪向军 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13615279431 |
| 丹徒 | 潘文彦 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13016829800 |
| 扬中 | 吴宝童 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 13382988233 |
| 丹阳 | 陈 凯 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18252962721 |
| 镇江市 | 贾亚琴 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 13912812687 |
| 镇江市 | 蒋 鹏 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 15006103355 |
| 镇江市 | 沈雅文 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 15952892801 |

**泰州地区承保服务专项小组：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 姓名 | 小组分工 | 公司职务 | 职责 | 电话 |
| 泰州市 | 王雨顺 | 组长 | 总经理 | 全面负责泰州地区工作 | 18951606879 |
| 泰州市 | 胡锦浩 | 组员 | 承保管理岗 | 负责承保管理工作 | 18036797936 |
| 市区 | 唐顺华 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18036797928 |
| 泰兴 | 申尉均 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18036797908 |
| 兴化 | 贾文国 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18036797918 |
| 姜堰 | 张 楠 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18036797902 |
| 靖江 | 邢 蓓 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18036797906 |
| 泰州市 | 张 宁 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 18036797905 |
| 泰州市 | 杨 艳 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 18036797916 |
| 泰州市 | 顾碧莲 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 18951156681 |

**宿迁地区承保服务专项小组：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 姓名 | 小组分工 | 公司职务 | 职责 | 电话 |
| 宿迁市 | 陆伟一 | 组长 | 副总经理 | 全面负责宿迁地区工作 | 18951606882 |
| 市区 | 苗 妍 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 15366932689 |
| 泗阳 | 林 艳 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18936959503 |
| 沭阳 | 杜 敏 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18936959501 |
| 泗洪 | 朱正通 | 组员 | 客户经理 | 负责业务对接工作 | 18936959560 |
| 宿迁市 | 董晨雨 | 组员 | 出单员 | 负责车险出单工作 | 18888192820 |

#### 1.2.2服务小组成员能够保证随叫随到、主动上门办理投保、续保手续，保证被保险单位获得优先服务的权利

（1）所有服务人员均提供联系方式，方便客户联系，能保证随叫随到。

（2）承保主动上门帮助被保险单位办理投保、批改等承保手续和保证送保单上门。

（3）各地市机构柜面设立江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车承保窗口，对于此次采购范围内的上门投保业务开辟绿色通道，及时为客户办理相关业务，保证被保险单位获得优先服务的权利。

（4）出单时，将录入正确的VIP标识，便于我司对政府采购范围内的车辆承保情况的全面掌握，同时，我司将安排专人对被保险单位的保险车辆单独建立用户档案，开展跟踪服务。

（5）对被保险单位新购置车辆投保，我司将上门提供服务，并在被保险提交投保资料之时起，**在10分钟内**出具正式保险单和保卡，并在第一时间向被保险单位提供电子保单，确保被保险单位新车及时办理相关手续。

#### 1.2.3成立承保应急小组

为保证在客户中心系统故障无法通过95566联系、新车投保等紧急情况下顺利提供承保服务，保证被保险单位的利益，我司成立了以分公司车险部副总经理史峰为组长，分公司相关人员和各地市机构负责人为组员的承保应急小组，负责应急情况处置工作。

**工作职责：**

（1）根据突发事件性质及影响范围等风险，决定或授权有关人员启动和终止应急预案；

（2）组织、指导突发事件的应急处置，做好日常预防预警工作；

（3）联系协调总公司运维、分公司信科团队等有关部门处理系统故障突发事件；

（4）视故障的严重情况及时向分公司领导汇报突发事件及应急处理进展情况；

（5）根据业务需要采取应急措施，最大限度减少对江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车业务的影响。

**小组成员：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 所在公司 | 职责 | 联系电话 |
| 史 峰 | 江苏分公司 | 承保应急工作总指挥 | 18915980039 |
| 黄 惟 | 江苏分公司 | 负责营销应急工作 | 18311340580 |
| 马 列 | 江苏分公司 | 负责承保急定工作 | 15810015532 |
| 林 蕾 | 江苏分公司 | 负责投诉应急工作 | 15122830066 |
| 叶 陈 | 江苏分公司 | 负责信息技术应急工作 | 18915980039 |
| 杨亚楠 | 南京营业部 | 全面负责南京地区应急工作 | 18951606813 |
| 于 芳 | 无锡中支 | 全面负责无锡地区应急工作 | 13506186527 |
| 沈宏富 | 徐州中支 | 全面负责徐州地区应急工作 | 18915980800 |
| 陈昱桦 | 常州中支 | 全面负责常州地区应急工作 | 13776801568 |
| 钱嘉嘉 | 苏州分公司 | 全面负责苏州地区应急工作 | 18915581907 |
| 王海东 | 南通中支 | 全面负责南通地区应急工作 | 18951850999 |
| 郭军华 | 连云港中支 | 全面负责连云港地区应急工作 | 15850417999 |
| 郑京弟 | 淮安中支 | 全面负责淮安地区应急工作 | 13645236666 |
| 吴成岗 | 盐城中支 | 全面负责盐城地区应急工作 | 18066191399 |
| 吕 勇 | 扬州中支 | 全面负责扬州地区应急工作 | 13905271157 |
| 张伟群 | 镇江中支 | 全面负责镇江地区应急工作 | 15805291988 |
| 王雨顺 | 泰州中支 | 全面负责泰州地区应急工作 | 18951606879 |
| 陆伟一 | 宿迁中支 | 全面负责宿迁地区应急工作 | 18951606882 |

### 1.3建立承保服务保障措施

为了确保此项承保服务更好的落实，给被保险单位提供很好的服务，我司专门建立了一套相关管理制度、措施来确保服务质量。

#### 1.3.1时效保障

**我司承诺在10分钟内出具正式保险单、提供保险卡，并在24小时内将保单、保卡送至被保险单位。**

①我司具备较高的电脑软硬件条件，出单系统全部电子化且全国联网，完全能够满足被保险单位的出单要求；

②凡此项目车辆办理保险均享受优先出单，不参与常规排队，我司服务人员也可上门了解需求，通过移动出单系统出单；

③我司在核保规则上对省级党政机关、事业单位公务用车设置自动核保规则，确保出单完成后自动核保，立即可以进行保费匹配；

④我司在与被保险单位确定承保方案后，我司将在车小快出单系统和微信移动出单系统中设置出单方案，使出单流程更加方便快捷，保证出单时效。

#### 1.3.2回访安排

我司以客户满意度作为检验服务质量的重要标准，在保险期间内，将安排客服人员采取电话、上门、短信、电子邮件、座谈会等多种方式进行回访，了解被保险单位对车辆承保服务的需求，积极改进工作中存在的问题，并对承保服务进行全程监控，制定回访管理制度，不断提高承保服务质量。

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，将由江苏分公司分管领导带领江苏地区承保领导小组相关人员拜访省采购中心，由各地市机构负责人带领各地市承保服务专项小组相关人员拜访各被保险人单位，了解采购中心和被保险单位对承保服务的需求，听取采购中心和被保险单位的意见和建议。

②我司将根据被保险人单位在投保时提供的联系方式，采用电话、短信等多种方式进行回访活动，包括但不限于语音关切问候、灾害性或异常天气预报及防灾防损信息、相关人员专业技能、服务满意度评价、续保提醒、承保质量监督回访等。

③因承保工作引起被保险单位对我司有关运作不理解或不满意时，我司将上门听取和征求被保险单位的意见，并作相应改进和调整。被保险单位可随时将意见和建议寄送我司，我司将及时跟踪和解决有关问题并将结果在一个工作日内反馈给被保险单位及采购中心。

④我司将在每年年底以茶话会、座谈会等形式对被保险人单位进行回访，开展承保服务测评工作，认真听取被保险单位的意见和建议，进一步改善承保服务工作。

⑤为更好的落实回访工作，我司制定了《中银保险江苏分公司省级党政机关、事业单位公务用车回访制度》

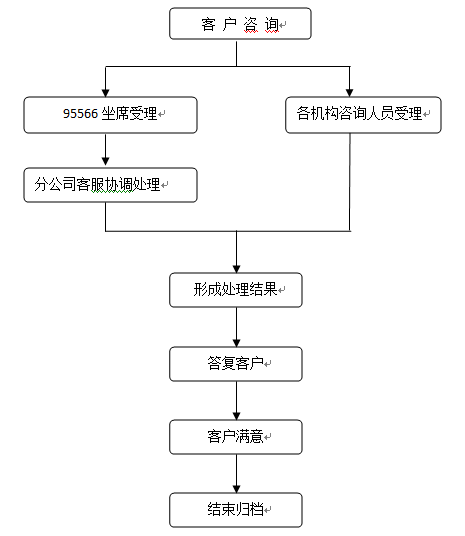
#### 1.3.3咨询热线

我司开通365天\*24小时承保咨询热线95566，并在省内各地市设立365天\*24小时咨询专线，专人为被保险单位提供专业咨询和解答。

①各地市咨询专线

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 地区 | 姓名 | 手机 | 座机 |
| 分公司 | 马 列 | 18061807779 | 025-84477832 |
| 南京 | 陈红梅 | 18951606875 | 025-84477875 |
| 无锡 | 钟 薇 | 13328100712 | 0510-85802917 |
| 徐州 | 葛 蕊 | 15365886758 | 0516-83815555 |
| 常州 | 于 达 | 13776855958 | 0519-88167593 |
| 苏州 | 沈宏祥 | 15106217091 | 0512-68238391 |
| 南通 | 邢爱华 | 13773662323 | 0513-81551658 |
| 连云港 | 陈莉莉 | 18501496891 | 0518-85573306 |
| 淮安 | 杨 名 | 18951606833 | 0517-83996205 |
| 盐城 | 钱 娟 | 17312988211 | 0515-88215326 |
| 扬州 | 朱亚男 | 18936222507 | 0514-87360680 |
| 镇江 | 张亚楠 | 13805282901 | 0511-85223562 |
| 泰州 | 胡锦浩 | 18036797936 | 0523-86998633 |
| 宿迁 | 杜 敏 | 18936959501 | 0527-84313561 |

②咨询流程



#### 1.3.4投诉处理

**我司开通365天\*24小时投诉举报热线95566，同时为省级党政机关、事业单位公务用车设置了专属投诉专员林蕾和投诉电话025-84456515，江苏省内各机构认真落实总经理室投诉接访制度**，并严格按照《中银保险江苏分公司消费投诉处理管理办法》处理投诉。被保险单位在接受我司服务的过程中，如发现我司的业务人员有夸大宣传或欺骗等行为或因未履行服务承诺的，请致电我司的投诉监督电话，我们将由专属投诉专员进行记录、处理，并在及时出具《中银保险消费投诉处理决定告知书》，给予被保险人单位一个满意的答复，并进一步提升我司的承保服务能力。

①投诉管理工作坚持遵循以下原则：

**一是**依法合规原则。依据监管法规和公司相关规章制度，维护消费者合法权益，公平合法地处理客户投诉，不得拒绝接受消费者合理正当投诉诉求；

**二是**首问负责制原则。我司本着积极负责的态度，及时响应客户投诉，先受理再处理；

**三是**属地处理原则。各级机构分级负责，化解处理本辖区的因车险承保服务产生的消费投诉事项，防止投诉纠纷升级或重复投诉；

**四是**便捷高效原则。投诉处理，我司将注重时效性和专业性，快速调查妥善处置，及时将处理结果或进程反馈客户，提高投诉处理效率，减少不利影响；

**五是**标本兼治原则。对投诉处理中发现的问题，我司将分析产生投诉的深层原因，溯源整改，持续改进优化产品和服务。

②我司在职场设立了投诉接待区域，配备录音录像等设备记录并保存消费投诉接待处理过程，加强消费投诉管理信息系统建设，规范消费投诉处理流程和管理。并在营业场所或者办公场所醒目位置公布本单位的投诉电话、通讯地址、电子邮箱等投诉渠道信息和消费投诉处理流程。

③我司在消费者保护事务委员会下设立保险消费投诉管理工作小组，由分公司负责人担任组长，总经理室其它成员为副组长，分公司车险部负责人、投诉岗及分公司相关涉及部门指定人员组成。主要职责有：

**一是**负责贯彻落实当地监管部门及总公司各项投诉制度，健全本单位保险消费投诉处理的预警机制、应急处理机制、考核和责任追究机制等，完善人员配备和授权机制，确保投诉处理工作的横向信息共享、纵向传导顺畅，确保投诉处理工作规范、有效的开展。

**二是**统筹辖内投诉管理工作，组织调查并核实投诉信息，督办和反馈投诉处理进展，分析投诉原因并开展溯源整改工作，提升服务水平。

**三是**负责落实以总经理接待日为核心的高管人员定期投诉接访制度，提升对投诉事项处理效率，推动投诉事项快速、妥善的处理。各地方银保监局有规定和安排的，遵照其规定执行，无安排的统一定在每月第一周的第二个工作日开展投诉接待日活动。

**四是**负责督促本机构妥善处理群体投诉、重大投诉、监管单位或媒体转办的投诉事件，总经理室成员应第一时间参与事件处理。

**五是**负责汇总、统计、分析分公司投诉数据，按要求及时上报投诉案件处理情况。

**六是**畅通投诉渠道，在营业场所或者办公场所醒目位置公布本单位的投诉电话、通讯地址等投诉渠道信息和消费投诉处理流程；在营业场所设立或者指定投诉接待区域，配备录音录像等设备记录并保存消费投诉接待处理过程；在产品或者服务合约中，提供投诉电话或者其他投诉渠道信息。

**七是**落实对合作第三方机构的投诉协调处理要求，将退出机制纳入相关合同中，在业务合作开展的同时落实与其投诉处理部门及人员的对接。因合作销售产品或者提供服务而产生消费纠纷的，应当要求相关第三方机构配合处理消费投诉，对消费投诉事项进行核实，及时提供相关情况，促进消费投诉顺利解决。

④投诉处理一般要求：

**一是**各级机构在接到投诉后，应按投诉处理回避要求，由投诉管理职责部门指定与被投诉事项无直接利益关系的人员核实消费投诉内容，及时与投诉人沟通，积极通过协商方式解决消费纠纷。

**二是**从客户角度出发，积极主动、灵活变通的寻求解决方案，并积极推动方案的落实，避免反复投诉或投诉升级。

**三是**投诉处理必须经过完整调查，关键证据完整，事实清楚，论证合理，处理过程记录及档案完整。对于有一定难度的投诉案件应及时上报机构负责人或总公司条线管理部门获得支持。

**四是**对于投诉事项情况较为复杂、存在较大争议，投诉处理人应耐心解释、细致说明、积极协商，争取与投诉人达成一致；如果不能达成一致的，应引导投诉人通过第三方争议调解或诉讼仲裁等后续处理方案，严禁采取搁置方式处理。

**五是**对于诉求明显不合理或不属于保险消费范畴的投诉事项，投诉处理人也应及时联系投诉人，并提前查找、准备相关的政策、法规、条款依据，处理过程中应耐心倾听，并应用准备的依据耐心解释，并为客户提供建议。严禁出现处理时效超时及态度恶劣的情况。

**六是**对于投诉人在投诉处理过程多次催办，或就同一事项反复投诉的，投诉处理人应视具体情况优先办理，加急处理，快速解决争端；不能快速解决的，应明确告知投诉人监管政策，避免投诉事态发生实质性扩大。

⑤投诉处理时效要求：

**一是**联系客户与初步答复时效：投诉需在投诉受理后的**1个工作日内**与客户联系。根据案件的复杂性质，简单投诉应在**3个工作日**内、复杂投诉应在**5个工作日**内向客户答复公司初步处理结果。

**二是**进展反馈时效：各级机构投诉处理人员在接到投诉工单后**1个工作日**内，须将投诉处理进展情况在投诉工单中备案。复杂投诉须在工单中根据投诉处理进展及时记录，直至投诉案件处理完毕（投诉案件处理完毕以做出投诉处理决定并按规定告知客户为标识）；

三是法定节假日受理的投诉案件，应在受理后的**1个自然日**内与客户联系；若无法在法定节假日期间处理，应向客户说明原因，并在法定节假日结束后的**1个工作日**内联系处理。

⑥投诉考核管理。根据《中银保险有限公司员工违规行为处理办法》、《中银保险有限公司管理问责办法》相关文件精神，投诉直接责任人及上级管理责任人存在违规、需管理问责的行为，经分公司保险消费投诉管理工作小组审核批准，将根据情节轻重给予如下处理：

**一是**员工违规：1.批评教育：警示谈话、通报批评、调离岗位；2.经济处理，包括扣减绩效收入、降低薪酬执行比例、降低薪酬等级；3.职位处分，包括引咎辞职、责令辞职、免职、辞退；4.纪律处分，包括警告、记过、记大过、撤职、开除。以上处理种类可合并使用。

**二是**管理问责：具体方式有诫勉谈话、停职检查、引咎辞职、责令辞职、免职。可视情节同时给予纪律处分。

**三是**其它奖惩：凡被定性为有责投诉的，将对投诉涉及相关人员、机构总经理室及所在机构进行通报批评，对直接责任人和上级管理责任人（该人员的直接领导，按照工作汇报路线确定）进行处罚，并将处罚结果和改进措施上传至投诉工单或邮箱报送分公司车险部。常规有责投诉：对直接责任人、上级管理责任人将分别按一次500元、300元进行处罚，计入当月工资。

#### 1.3.5组织架构日常管理

①为确保承保服务质量，所有承保服务小组成员都是从业务技能优秀且具有丰富的团体客户服务经验的员工中选拔，并进行考试上岗。

②为保证服务承诺的顺利执行，我司将对江苏地区承保领导小组和各小组成员至少进行一次关于本项目保险条件、操作流程、承保服务承诺及其他保险条款的培训。

③指定专人与被保险单位车辆管理部门的对口联系，负责此项目车辆的承保签单工作，包括但不限于收集资料、协助填写投保单、递送保险单、协助支票转账等。

④在提供服务有效期内，领导小组和承保服务专项小组成员发生变动，我司将立即通知采购中心及相应被保险单位。

⑤如被保险人对我司所指定的承保服务人员的服务不满意，经采购中心或被保险单位的要求，我司将立即予以更换。

⑥我司将组织服务小组拜访相应的被保险单位，并听取被保险人单位对期内承保服务的要求，已合同规定的标准化服务为基础，制定有针对性的个性化服务规范。

⑦我司每季度通过业务技能、工作业绩和客户满意度对承保专项小组成员进行考核，并组织有针对性的培训，对不能胜任工作要求的人员立即予以更换。

⑧服务工作专项小组成员在本项目的服务水平将作为其关键性业绩指标，直接影响其薪酬水平。

#### 1.3.6奖罚机制

我司设立了服务人员奖罚机制，我司服务领导小组会通过对采购中心和被保险单位进行访谈，对服务时效、服务态度、服务质量进行监督，若我司服务人员惟履行服务承诺或被采购中心或被保险单位投诉，查证属实的，视情节轻重给予当事人处理并向采购中心和被保险单位通报处理结果。

**对于服务态度恶劣，保单生效、送达单证和到期提醒不及时，未能上门服务或业务人员，将按照要求严肃处理。**

①违法规定或被客户投诉一次，我司将对当事人进行通报批评，并扣罚一个月绩效；

②违法规定或被客户投诉二次，我司将对当事人重新上岗培训，并扣罚一个季度绩效；

③违法规定或被客户投诉三次，我司将直接更换服务人员。

#### 1.3.7突发事件应急预案

为确保省级党政机关、事业单位公务用车承保服务工作顺利开展，规范、有效的应对承保服务过程中的各类突发事件，特制定《中银保险省级党政机关、事业单位公务用车承保服务突发事件处置方案》。

①处理原则

一是预防为主、积极应对。我司应当遵循预防为主、常备不懈的原则，结合我司实际情况，依法、科学、合规、合理地预防和处置突发事件。

二是首问责任原则。分公司承保领导小组和各地市承保服务专项小组均有责任和义务对承保服务过程中的突发事件及时上报、并向相关具体的责任部门反馈，不得以任何理由瞒报、漏报，责任部门应采取相应措施，防止事件进一步扩大升级。

三是快速反应原则。面对紧急突发事件，分公司承保应急小组和各地市承保服务专项小组应对事件及时做出相应处置措施。涉及客户的突发事件，要及时采取安抚措施，化解矛盾。对客户咨询或者投诉的问题应第一时间给予回应，避免投诉升级，事态扩大。对于难以处理的事件须第一时间向上级机构上报事件情况，确保信息通报、协调渠道通畅。

四是积极应对原则。对已经发生的紧急事件，分公司承保应急小组和各地市承保服务专项小组需参照本预案的处理办法积极应对，及时联系相关责任部门进行解答和处理。

五是善后保障原则。突发事件得到妥善处理后，相关人员或部门应对事件的起因、性质、影响、责任、经验教训等进行综合评估，并向上级机构提交书面报告。

②成立应急工作小组

成立了以分公司车险部副总经理史峰为组长，分公司相关人员和各地市机构负责人为组员的承保应急小组，应对处置突发事件，确保突发事件及时沟通、上报、通报顺畅无误，以及指导各地市机构承保服务专项小组依法、科学、合规、合理地处置突发事件。

③突发事件处理办法

一是因系统故障影响正常出单：

a.因我司系统故障导致系统无法正常出单或不能正常完成理赔相关操作时，承保服务小组应依照以下流程进行处理：各承保服务专项小组成员接收到省级党政机关、事业单位公务用车承保相关问题，应优先安排专门人员处理；各承保服务专线小组成员应立即拨打总公司运维支持电话（010-83260400）向总公司信息科技部反馈，同时通知相对应的承保应急小组成员；承保应急小组相关成员应根据具体情况，积极向总公司信息科技部运维支持人员反馈信息，督促运维人员优先处理，问题解决完毕，需将处理结果反馈问题报告人；

b.因行业平台系统故障导致系统无法正常出单时，各承保服务专项小组应及时通过联系单上报系统，与平台及本地行业协会积极沟通，确定故障影响程度、影响范围及恢复时间。

c.系统故障无法正常出单时，各承保服务专项小组要做好客户安抚工作，耐心解释说明，争取客户理解，并同时做好客户信息留存工作，系统恢复正常后应及时联系客户，借助微信移动出单等工具主动上门开展出单工作。

④事后处理机制

一是及时通知和验证。突发事件处理完毕后，分公司应急小组应及时通知相关部门及受影响机构对处理结果进行验证。受影响机构确认问题得到解决后应及时向分公司应急小组进行反馈。

二是总结分析。分公司应急小组和受影响机构确认问题得到解决后，要做好分析总结工作，吸取经验教训，并将分析总结的结果向相关部门及机构进行发布。

## 2、理赔服务

中银保险有限公司在江苏地区全省13个地级市均设置分、支公司，具有完善的综合理赔服务能力，服务范围涵盖全省各地市、县及乡镇地区。为切实保障本次采购项目车险理赔服务的时效及质量，中银保险有限公司特作出如下承诺，并制定相关服务保障方案。

### 2.1成立总、分、支三级理赔工作小组及设置24小时报案、理赔服务电话

为了更好的为江苏省党政机关、事业单位及团体组织提供优质的车险理赔服务，中银保险针对本次招标项目成立了总、分、支三级理赔工作小组及应急小组，本项目车辆出险时可做出快速响应。

同时设有24小时报案、理赔服务电话，保证随时有专人接听，受理索赔接报案。我司为江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车出险开通三个报案受理通道：

（1）通过95566或4006995566客服热线，向客户提供“365天×24小时”全天候报案受理服务。

（2）各地市、县理赔服务小组成员保持24小时电话畅通，客户可随时拨打理赔服务小组电话进行报案及索赔；

（3）江苏各地市专门配备有地区紧急联系人，可在紧急情况下提供报案受理及理赔服务。

#### 2.1.1成立总公司理赔领导小组

总公司理赔领导小组由总公司车险部副总经理丁燕华任组长，江苏分公司党委委员邱军任副组长，全面负责本采购项目标的车险理赔服务的整体指导工作。

**工作职责：**

①指导江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车理赔服务方案及考核办法的制定；

②协调总公司各职能部门配合完成本项目理赔服务工作（如理赔后援、运维保障、财务保障等）；

③定期听取工作汇报，监督各项理赔服务的落实情况。

**小组成员：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **所在公司** | **职务** | **职责** | **联系电话** |
| 丁燕华 | 总公司 | 车险部副总经理 | 全面负责理赔管理工作 | 13924966628 |
| 邱 军 | 江苏分公司 | 分公司党委委员 | 负责江苏理赔管理工作 | 18915980039 |
| 刘增勇 | 总公司 | 人伤团队主管 | 负责人伤理赔管理工作 | 15011506152 |
| 姚鸿婷 | 总公司 | 车物损团队主管 | 负责核赔管理工作 | 18600650023 |
| 钟宇晨 | 总公司 | 大案岗 | 负责重大案件指导 | 13920778816 |
| 姜钧健 | 总公司 | 车物损管理岗 | 负责核价核损指导 | 18813092215 |
| 王 超 | 总公司 | 人伤管理岗 | 负责人伤案件指导 | 15855103885 |
| 史 峰 | 江苏分公司 | 车险部副总经理 | 负责理赔具体工作管理 | 18951606801 |

#### 2.1.2成立江苏地区理赔领导小组

分公司成立江苏地区理赔领导小组，由分公司党委委员邱军任组长，车险部负责人史峰任副组长，负责本次采购项目车险理赔方案及考核工作的执行落实。

**工作职责：**

①根据招标文件要求部署，在省分公司、中心支公司成立专项理赔服务小组。

②监控该项目理赔服务各项数据指标、定期向省采购中心及各被保险单位报送理赔案件数量、金额、处理时效、赔付等情况。

③协调理赔服务过程中各环节间遇到的问题，保证理赔服务流程顺畅。

④针对该项目制定专项理赔服务方案及考核办法，切实保障理赔服务时效及质量，有效推动项目发展。

**小组成员：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **所在公司** | **职务** | **职责** | **联系电话** |
| 邱 军 | 江苏分公司 | 分公司党委委员 | 负责江苏理赔管理工作 | 18915980039 |
| 史 峰 | 江苏分公司 | 车险部副总经理 | 负责理赔具体工作管理 | 18951606801 |
| 曾立华 | 江苏分公司 | 车险人伤团队主管 | 人伤案件指导 | 18951606836 |
| 何 泊 | 江苏分公司 | 品质审计岗 | 车物损案件指导 | 18100629649 |
| 王 剑 | 江苏分公司 | 核报价管理岗 | 核报价管理 | 18951606870 |
| 白 伟 | 江苏分公司 | 反欺诈管理岗 | 反欺诈工作管理 | 18951606852 |
| 张荣进 | 江苏分公司 | 第三方管理岗 | 协调第三方理赔服务 | 15715161717 |
| 林 蕾 | 江苏分公司 | 投诉管理岗 | 投诉及建议管理 | 18951606829 |
| 施展眉 | 江苏分公司 | 诉讼岗 | 诉讼管理 | 18951606839 |

#### 2.1.3成立各地市支公司专项理赔服务小组

专项理赔服务小组由各地市机构分管总经理任组长，理赔部门负责理赔服务方案的具体执行和落实。

**工作职责：**

①负责本项目的车险查勘、定损、理算、单证收集、赔款支付等具体理赔服务工作。

②负责落实总、分公司针对本项目制定的服务方案，负责具体理赔承诺的贯彻实施，确保各项服务落实到位。

③提供保险法规及车险理赔服务的咨询和有关保险信息的查询。

④负责收集、统计本项目各地市车辆出险情况信息并反馈至总、分公司及车属单位。

⑤回访客户，反馈满意度，征求被保险单位理赔服务意见并进行反馈和整改。

**小组成员：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **南京市理赔服务小组联系清单** | | | | | |
| **区域** | **姓名** | **小组分工** | **公司职务** | **职责** | **电话** |
| **南京市** | 骆沙舟 | 中支组长 | 南京营业部分管总经理 | 全面协调 | 13605188256 |
| **主城区** | 李明明 | 区/县组长 | 理赔负责人 | 查勘定损 | 18915980713 |
| 林晓伟 | 组员 | 人伤专员 | 人伤理赔 | 15651789768 |
| 宗祥乐 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 15195554557 |
| 蒋 海 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 15895910771 |
| **六合区** | 朱可人 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 13770937816 |
| **浦口区** | 潘学勇 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 15951863115 |
| **江宁区** | 张 驰 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 15261858846 |
| **溧水区** | 王洪鑫 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18851080134 |
| **高淳区** | 柏 磊 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18918980862 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **无锡市理赔服务小组联系清单** | | | | | |
| **区域** | **姓名** | **小组分工** | **公司职务** | **职责** | **电话** |
| **无锡市** | 韦能江 | 中支组长 | 中支副总经理 | 全面协调 | 18100617719 |
| **主城区** | 查 璇 | 区/县组长 | 中支理赔负责人 | 查勘定损 | 13328100372 |
| 高洪仁 | 组员 | 人伤专员 | 人伤理赔 | 13337909568 |
| 郑庆洁 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 13812261365 |
| 骆 平 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 13205220754 |
| 闵 旭 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 13812582842 |
| 张如阳 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 13771940045 |
| **江阴** | 解 峰 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18921206058 |
| **宜兴** | 方 杰 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18915312600 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **徐州市理赔服务小组联系清单** | | | | | |
| **区域** | **姓名** | **小组分工** | **公司职务** | **职责** | **电话** |
| **徐州市** | 沈 兵 | 中支组长 | 中支副总经理 | 全面协调 | 18962910697 |
| **主城区** | 李文华 | 区/县组长 | 中支理赔负责人 | 查勘定损 | 18952172713 |
| 刘玉春 | 组员 | 人伤专员 | 人伤理赔 | 18952172713 |
| 仝 勇 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18112001579 |
| 王鹏麟 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 15852032432 |
| **丰 县** | 赵玉虎 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 19996662728 |
| **沛 县** | 闫绍涛 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18112022229 |
| **邳 州** | 黄继峰 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 15162007001 |
| **睢 宁** | 袁章勇 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18361768197 |
| **新 沂** | 孟凡忠 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18751777919 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **常州市理赔服务小组联系清单** | | | | | |
| **区域** | **姓名** | **小组分工** | **公司职务** | **职责** | **电话** |
| **常州市** | 吕勋涛 | 中支组长 | 中支总经理 | 全面协调 | 18915097813 |
| **主城区** | 陈 虎 | 区/县组长 | 中支理赔负责人 | 查勘定损 | 18151287973 |
| 付 胜 | 组员 | 人伤专员 | 人伤理赔 | 18961211056 |
| 曹恒亮 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 17768380019 |
| 柳启超 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18020546692 |
| **金 坛** | 王 健 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 13861071353 |
| **溧 阳** | 赵海彬 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 17712302184 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **苏州市理赔服务小组联系清单** | | | | | |
| **区域** | **姓名** | **小组分工** | **公司职务** | **职责** | **电话** |
| **苏州市** | 钱嘉嘉 | 分公司组长 | 车险部经理 | 全面协调 | 18915581907 |
| **主城区** | 段新龙 | 区/县组长 | 理赔负责人 | 查勘定损 | 17315848086 |
| 吴 伟 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 15062674577 |
| 王 雷 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18136775996 |
| 崔同成 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 17016641676 |
| **常 熟** | 钱 杨 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18112792786 |
| 韩小超 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 15262550406 |
| **张家港** | 朱允丞 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18962160257 |
| 刘鹏展 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18506214624 |
| **昆 山** | 陈飞菲 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18550354845 |
| **吴 江** | 顾俊杰 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 15306261138 |
| **太 仓** | 李东泽 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18766664640 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **南通市理赔服务小组联系清单** | | | | | |
| **区域** | **姓名** | **小组分工** | **公司职务** | **职责** | **电话** |
| **南通市** | 郑 胤 | 中支组长 | 中支副总经理 | 全面协调 | 13951418065 |
| **市辖区** | 汤 坚 | 区/县组长 | 中支理赔负责人 | 查勘定损 | 18006293626 |
| 丁 岩 | 组员 | 人伤专员 | 人伤理赔 | 13776909084 |
| 黄 佳 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18962803718 |
| 施 辉 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18962910699 |
| 郭 伟 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 13771940045 |
| 葛冬明 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 13861919038 |
| **如东** | 李书强 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18944395566 |
| **海安** | 赵栋梁 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18912288895 |
| **如皋** | 张如阳 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 13771940045 |
| **启东** | 曹丹华 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 15365545519 |
| **海门** | 张 威 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 15062767003 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **连云港市理赔服务小组联系清单** | | | | | |
| **区域** | **姓名** | **小组分工** | **公司职务** | **职责** | **电话** |
| **连云港** | 徐晓强 | 中支组长 | 分公司副总经理兼中支负责人 | 全面协调 | 15850417999 |
| **主城区** | 殷长亮 | 区/县组长 | 中支理赔负责人 | 查勘定损 | 18961386697 |
| 左庭娅 | 组员 | 人伤专员 | 人伤理赔 | 18551885528 |
| 魏居龙 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 17705131686 |
| 乔晓辉 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18961386716 |
| **东 海** | 伏 雷 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18961386691 |
| 刘小军 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 15961326525 |
| **灌 云** | 周华大 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18451154555 |
| **灌 南** | 韩树东 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 13174195556 |
| **赣 榆** | 蔡日友 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18601542828 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **淮安市理赔服务小组联系清单** | | | | | |
| **区域** | **姓名** | **小组分工** | **公司职务** | **职责** | **电话** |
| **淮安市** | 杨 名 | 中支组长 | 中支副总经理 | 全面协调 | 18951606833 |
| **主城区** | 姬文军 | 区/县组长 | 中支理赔负责人 | 查勘定损 | 17712053336 |
| 司 思 | 组员 | 人伤专员 | 人伤理赔 | 18351807278 |
| 陈 芳 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 13915111837 |
| **盱 眙** | 陈 飞 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18012070420 |
| **洪 泽** | 谢 雷 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 13770390723 |
| **金 湖** | 李 浩 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18952398583 |
| **涟 水** | 罗原昊 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18036775966 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **盐城市理赔服务小组联系清单** | | | | | |
| **区域** | **姓名** | **小组分工** | **公司职务** | **职责** | **电话** |
| **盐城市** | 夏成标 | 中支组长 | 中支副总经理 | 全面协调 | 18932298166 |
| **主城区** | 王旭东 | 区/县组长 | 中支理赔负责人 | 查勘定损 | 18921815355 |
| 王晓莉 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 17312988206 |
| 周海英 | 组员 | 理算岗 | 理算 | 18068890599 |
| **响 水** | 曹富成 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18921815333 |
| **滨 海** | 杨萍萍 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 17312988209 |
| **大 丰** | 徐 良 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 17312988219 |
| **射 阳** | 孟先华 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 13962094800 |
| **东 台** | 吴明龙 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 13305101548 |
| **建 湖** | 汪 剑 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 13305101178 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **扬州市理赔服务小组联系清单** | | | | | |
| **区域** | **姓名** | **小组分工** | **公司职务** | **职责** | **电话** |
| **扬州市** | 宋庆绘 | 中支组长 | 中支总经理 | 全面协调 | 18115609899 |
| **主城区** | 张廷禹 | 区/县组长 | 中支理赔负责人 | 查勘定损 | 13301456206 |
| 周钰权 | 组员 | 人伤专员 | 人伤理赔 | 18905272963 |
| 张 晨 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 13665222999 |
| **仪 征** | 李小珠 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 13813160715 |
| **宝 应** | 江 洲 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18105255155 |
| **高 邮** | 朱运杰 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 15052576855 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **镇江市理赔服务小组联系清单** | | | | | |
| **区域** | **姓名** | **小组分工** | **公司职务** | **职责** | **电话** |
| **镇江市** | 季斌斌 | 中支组长 | 中支总经理 | 全面协调 | 18915980735 |
| **主城区** | 倪申龙 | 区/县组长 | 中支理赔负责人 | 查勘定损 | 18652811077 |
| 蔡 鹿 | 组员 | 人伤专员 | 人伤理赔 | 13775549236 |
| 吴 亭 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 13862440271 |
| 王 辉 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 17798998911 |
| 蒋 鹏 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 15006103355 |
| **丹 阳** | 陆一卿 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 13806108508 |
| 袁 亮 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 17798998911 |
| **句 容** | 李 彬 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 13305297096 |
| 朱宏星 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 15152921163 |
| **扬 中** | 何 斌 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18251475166 |
| 郑 毅 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 15862977877 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **泰州市理赔服务小组联系清单** | | | | | |
| **区域** | **姓名** | **小组分工** | **公司职务** | **职责** | **电话** |
| **泰州市** | 吴 建 | 中支组长 | 中支副总经理 | 全面协调 | 18005262468 |
| **主城区** | 孙 伟 | 区/县组长 | 中支理赔负责人 | 查勘定损 | 18036797926 |
| 练 武 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 15252588546 |
| 李星辰 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 13205220754 |
| **泰兴** | 陈 坡 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18936780233 |
| **姜堰** | 李 鑫 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 15951156166 |
| **兴化** | 赵 斌 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 15952685388 |
| **靖江** | 丁钟林 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18936780236 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **宿迁市理赔服务小组联系清单** | | | | | |
| **区域** | **姓名** | **小组分工** | **公司职务** | **职责** | **电话** |
| **宿迁市** | 陆伟一 | 中支组长 | 中支副总经理 | 全面协调 | 18951606882 |
| **主城区** | 李 原 | 区/县组长 | 中支理赔负责人 | 查勘定损 | 18936959502 |
| 夏正庭 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18360099555 |
| 杜 敏 | 组员 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18936959501 |
| **泗阳** | 陈太响 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18360099555 |
| **泗洪** | 王 迅 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18936939288 |
| **沭阳** | 张亚楠 | 区/县组长 | 查勘定损员 | 查勘定损 | 18951095255 |

#### 2.1.4省公司及各地市中支机构设置应急工作小组

我司在开通365天\*24小时理赔咨询热线95566的基础上，江苏分公司和地市中支机构分别设立理赔紧急联系人，24小时保持电话畅通，随时接听，快速响应，专门为各地市省党政机关、事业单位及团体组织公务用车提供报案、救援、受理索赔、咨询等理赔服务。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **理赔紧急联系人清单** | | | |
| **区域** | **姓名** | **职务** | **电话** |
| 江苏省 | 史 峰 | 车险部副总经理 | 18951606801 |
| 江苏省 | 曾立华 | 车险人伤团队主管 | 18951606836 |
| 江苏省 | 何 泊 | 车险物损团队主管 | 18100629649 |
| 江苏省 | 张荣进 | 第三方管理岗 | 15715161717 |
| 南京 | 李明明 | 中支理赔负责人 | 18915980713 |
| 无锡 | 查 璇 | 中支理赔负责人 | 13328100372 |
| 徐州 | 李文华 | 中支理赔负责人 | 18952172713 |
| 常州 | 陈 虎 | 中支理赔负责人 | 18151287973 |
| 苏州 | 刘 峰 | 中支理赔负责人 | 18068032545 |
| 南通 | 汤 坚 | 中支理赔负责人 | 18006293626 |
| 连云港 | 殷长亮 | 中支理赔负责人 | 18961386697 |
| 淮安 | 姬文军 | 中支理赔负责人 | 17712053336 |
| 盐城 | 王旭东 | 中支理赔负责人 | 18921815355 |
| 扬州 | 张廷禹 | 中支理赔负责人 | 13301456206 |
| 镇江 | 倪申龙 | 中支理赔负责人 | 18652811077 |
| 泰州 | 孙 伟 | 中支理赔负责人 | 18036797926 |
| 宿迁 | 李 原 | 中支理赔负责人 | 18936959502 |

#### 2.1.5建立理赔服务微信群

我司将建立江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车微信理赔服务群，邀请各被保险单位车队安全管理员、驾驶员等人入群。被保险单位在理赔过程中遇到的任何问题都可在本微信群中进行反馈，并提出意见和建议，我司派专人随时进行记录，并及时反馈至上级管理部门及当地案件处理人员处，以最快速度做出响应。

### 2.2制定专项车险理赔服务方案

中银保险在江苏地区13个地级市均设有分支机构，可调配经验丰富的理赔服务人员120名，具备标准化服务用车72台；查勘车上配置千斤顶、充气泵、泵电器、工具箱、灭火器等救援设备，随时可为江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车提供快捷道路救援服务。

#### 2.2.1资源配置

（1）人员配置：

针对本次招投标项目，中银保险在江苏地区13个地级市分别设立了专项理赔服务小组：

①该小组由各个机构选拔出来的优秀理赔人员组成，具有较强的理赔专业能力及服务水平。

②我司对小组成员制定了相应的考核方案，实行定期考核优胜劣汰的机制，以保证本项目理赔人员服务水平。

③我司定期对本服务小组成员进行专项培训，以提高理赔服务质量。

④我司各地市机构投入的管理人员及专业理赔人员合计超过100人，查勘定损服务范围可覆盖全省各地市县级乡镇地区。

（2）设备配置

中银保险江苏地区具有标准化服务用车72台，全部可用于本项目全省各地市的查勘定损等服务，机动能力较强，可保证本项目查勘定损时效。我司每台查勘车上配有完备的理赔服务工具：车辆GPS定位系统（“车掌柜”车辆管理系统，用于查勘车辆的安全管理、查勘时效的监督管控等）、查勘无人机（用于特殊路段、落水车辆等查勘、救援）、查勘用专业相机、道路救援工具箱、灭火器等，并配套有相应的查勘车管理办法，对查勘车的使用进行严格管理，以保证理赔服务过程中查勘员可安全用车、及时用车。同时制定有查勘车管理要求：

①查勘车车身必须喷涂或粘贴公司统一设计的LOGO，确保车容干净整洁、标识可辨、电话清晰，外观损伤须及时修复。

②查勘车辆应定期保养，按要求进行年审，保证查勘车使用安全。

③建立日常使用登记台账，一车一账，连贯记录查勘车的使用情况，包括车辆使用人员、出车里程、回车后里程、本次行驶里程。

④建立车辆的定期安全检测纪录，应每月对查勘车辆车况、随车工具、违章记录进行检查并做好登记。

⑥查勘车领用人应确保查勘车安全行驶。驾驶员必须持有有效驾驶证件，严格按照国家的法律法规驾驶查勘车辆，不得有违规行为；遵守公司制定的规章制度，服从管理。

⑦ 严禁查勘车辆直接责任人在查勘车辆使用期间有以下行为：

◆酒后驾车；

◆私自借车给他人驾驶；

◆公车私用；

◆隐瞒事故不报或隐瞒事故真相；

◆肇事逃离或擅自驶离事故现场等违法违规行为；

◆严禁停放至酒店、KTV、游乐场等娱乐场所附近；

◆其他不适宜使用查勘车的情况。

⑧分公司运用查勘车GPS智能定位管理系统对查勘车辆进行实时监控管理。

#### 2.2.2专项理赔服务方案

为更好的展现理赔服务，我司特制定了江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车专项理赔服务方案，并配备相应的时效质量考核办法作为保障，以兑现我司在本采购项目中的理赔服务承诺。

**（1）报案受理服务**

我司为江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车出险开通三个报案受理通道：

①通过95566和4006995566客服热线，向客户提供“365天×24小时”全天候报案受理服务。

②各地市、县理赔服务小组成员保持24小时电话畅通，可随时拨打理赔服务小组电话进行报案；

③江苏各地市专门配备有地区紧急联系人，可在紧急情况下提供报案受理及理赔服务。

**（2）理赔绿色通道服务**

发生车险事故后，无论金额大小，凡带有**“江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车”**标识的案件优先进入理赔绿色通道，安排“一对一”专员服务，优先处理并审核，缩短案件后台处理时间，确保案件流转时效。

**①“一对一”理赔专员服务**

我司开通365天\*24小时理赔咨询热线95566的基础上，江苏分公司和地市中支机构均设有专业人员，提供案件处理、理赔咨询等专业服务。

发生车险事故后，无论金额大小，凡带有江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车VIP标识的案件优先进入绿色理赔通道，安排“一对一”专员服务，优先调度、查勘、跟踪、定损，优先进行审核，缩短案件后台处理时间，确保案件理赔时效。

被保险单位车辆遇到三责人伤事故时，我司指派人伤专员提供医院陪同探视、人伤调解、陪同伤残鉴定、法律援助等服务，尽量减少事故双方矛盾，缩短人伤事故处理时间，**避免给被保险单位带来不良的声誉风险**。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **理赔“一对一”服务联系人清单** | | | | |
| **区域** | **姓名** | **职务** | **职责** | **电话** |
| 南 京 | 李明明 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 18915980713 |
| 张雪莲 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 18951606831 |
| 无 锡 | 查 璇 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 13328100372 |
| 高洪仁 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 13337909568 |
| 徐 州 | 李文华 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 18952172713 |
| 刘玉春 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 18952172713 |
| 常 州 | 陈 虎 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 18151287973 |
| 付 胜 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 18961211056 |
| 苏 州 | 钱嘉嘉 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 18915581907 |
| 刘 峰 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 18068032545 |
| 南 通 | 汤 坚 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 18006293626 |
| 丁 岩 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 13776909084 |
| 连云港 | 殷长亮 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 18961386697 |
| 左庭娅 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 17705131686 |
| 淮 安 | 姬文军 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 17712053336 |
| 司 思 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 18351807278 |
| 盐 城 | 王旭东 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 18921815355 |
| 曹富成 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 18921815333 |
| 扬 州 | 张廷禹 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 13301456206 |
| 周钰权 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 18905272963 |
| 镇 江 | 倪申龙 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 18652811077 |
| 蔡 鹿 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 13775549236 |
| 泰 州 | 丁钟林 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 18936780236 |
| 孙 伟 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 18036797926 |
| 宿 迁 | 李 原 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 18936959502 |
| 杜 敏 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 18936959502 |

**②快速查勘理赔服务**

我司在车险事故报案后**3分钟内**主动联系客户，在路况正常情况下，**城区30分钟内、郊区60分钟内**到达事故现场；如遇特殊情况，及时告知客户预计到达现场时间。对于简易案件，客户可自助拍摄损失照片，无需在现场等待查勘员查勘。

**③小额人伤案件“快处快赔”服务**

对于在我司投保交强险或车上人员责任险的车辆，当发生双方道路交通事故并直接造成三者人员损伤，或发生单方事故并造成本车人员受伤的，我司在受理客户现场报案后，进行第一现场查勘，对于**江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车**出险**，**事故真实、责任明确、伤者伤势轻微无需住院治疗，或伤者同意不住院治疗的简易车险人伤案件，我司现场对人伤赔偿进行调解服务，**无需提供事故责任认定书**，直接与被保险人、伤者签订三方一次性人伤赔偿协议，当天赔付完毕。

**④赔付限时服务**

我司承诺所有案件在损失确认后2日内完成定损及核损工作，并及时、一次性通知被保险人或者有权索赔人需要提供的索赔证明和资料明细；在收到索赔证明和资料后将及时作出是否属于保险责任的核定，对于资料齐全且无争议的案件：

1万元以下案件，1个工作日内赔付；

1万元（含）至3万元之间的案件，3个工作日内赔付；

3万元（含）至5万元之间的案件，5个工作日内赔付；

5万元及以上的案件，7个工作日内赔付。

保险责任情形复杂难于确认的，将在不超过十日内作出核定。

**（3）“足不出户”上门理赔服务**

对事故责任、保险责任明确的非人伤案件，可根据客户需求，为**江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车**使用人提供上门查勘定损、收取理赔单证服务，减免客户索赔手续。

**（4）全国通赔服务**

我司具有完整的异地理赔网络，承保车辆异地出险后，可提供全国范围内的代查勘、代理赔服务。异地案件的索赔材料可以异地受理、提交；江苏分公司专人全程跟踪指导异地理赔案件的进行。

**（5）人伤全程陪同调解、免伤残鉴定服务**

对于交通事故涉及第三者人伤的案件，我司人伤专员全程跟踪，陪同客户探视伤者，陪同进行人伤调解；对于责任明确、伤情明确的，我司可在伤者自愿且保证公平的前提下，通过协议定残方式确定伤残等级并支付伤残赔偿金，无需再进行伤残鉴定，以避免繁琐的司法鉴定及诉讼程序。

**（6）分项快赔服务**

对于事故责任明确，单个标的损失金额可先确定的案件，我司可根据客户申请，经审核后对损失可先确定的单个标的按**100%比例**进行先行赔付，使客户及时得到赔款，缓解客户事故赔偿经济压力。

**（7）重大赔案预付赔款服务**

为了缓解客户的资金压力，对于保险责任明确的重大保险事故，我司可以根据客户的申请及损失情况进行垫付和预赔：第三者抢救费用符合交强险医疗费用支付条件的，可以在交强险医疗限额内进行赔付；对商业车险责任范围内可以确定的损失，可以在客户提出申请的情况下预先支付赔款，赔付标准按责后不低于80%。

**（8）人性化定损，安全有保障**

客户可自主选择修理单位，不强制客户到指定修理厂进行维修。车辆更换配件按原厂件定损，查勘员全程陪同前往修理厂进行定损验货，确保维修质量，保障车辆性能安全。

**（9）多元化增值服务**

我司为被保险单位制定了具有中银保险特色的增值服务方案。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **江苏省党政机关、事业单位及团体组织车辆增值服务一览表** | | |
|  | **服务项目** | **内容** |
| **基础增值服务** | **道路救援** | 保单年度内，免费提供不超过20次道路救援服务。 |
| **代驾** | 保单年度内，免费提供2次30公里/次代驾服务。 |
| **安全检测** | 保单年度内，免费提供二次车辆安全检测服务。 |
| **代为送检** | 保单年度内，免费提供一次车辆送检服务。。 |
| **特色增值服务** | **中国银行VIP服务** | 享受中国银行VIP绿色通道、理财、贷款利率优惠等服务 |
| **心理辅导服务** | 为重大交通事故涉及人员提供心理辅导，缓解心理压力。 |
| **医疗顾问服务** | 为伤者提供医疗咨询服务 |
| **法律咨询** | 我司可提供交通事故等民事案件的法律咨询服务 |
| **足不出户理赔** | 上门收取索赔单证，赔款送上门 |
| **代位追偿** | 被保险单位无责任的情况下，应由第三方负责赔偿时，我司按照保险合同予以赔偿 |
| **协购配件** | 协助客户购买老旧、稀有车辆零配件 |
| **人伤案件调解** | 指定人伤专员对人伤事故进行调解结案，缩短人伤事故处理时间，避免繁琐的诉讼程序。 |
| **车辆消毒** | 定期提供车辆消毒服务。 |
| **灾害天气预警** | 在台风、保愈、大风、雷暴、冰雹和暴雪等自然灾害来临前向被保险单位车辆负责人发送灾害预警预报。 |
| **透明对账** | 每季度第一月5日前（遇节法定假日顺延）提供上季度赔款明细台账。 |

#### 2.2.3客户回访服务

为满足被保险单位车险理赔服务需求，提高服务质量，提升客户满意度，我司将对所有出险案件进行回访。回访方式包括但不限于电话回访、短信回访及上门回访。

1、电话回访：客户出险后，我司将分别在查勘、定损、赔款支付环节完成后1日内对客户进行回访，了解客户满意度，并及时解决客户反馈的问题。

2、短信回访：接到报案后，三分钟内发送短信，告知客户我司查勘人员姓名、电话、预计到达现场时间等信息；定损完成后，发送短信，告知客户定损金额；赔付完成后，发送短信告知客户赔付金额及赔款支付时间。

3、上门回访：我司定期对被保险单位进行上门回访，汇报近期理赔案件进展情况，同时了解客户需求，并积极响应。

#### 2.2.4理赔投诉管理

为规范客户投诉管理，维护客户合法权益，保证服务品质，提升公司客户服务水平，我司制定了投诉管理办法。

### **2.3快速查勘现场、支持异地“双代”（全国通赔）及专人指导服务**

为保证服务时效及质量，我司进行如下承诺：

（1）在接到报案后，本项目专属查勘员**3分钟内**主动联系客户，在路况正常情况下，**城区30分钟内、郊区60分钟内**到达事故现场；

（2）被保险车辆在省外发生保险事故后，我司可提供异地“双代”（代查勘、代理赔）服务，可快速处理、赔付结案；

（3）每案有专人指导被保险单位全程办理相关索赔手续。

#### 2.3.1快速查勘现场

为保证城区30分钟内、郊区60分钟内到达事故现场进行查勘，减少客户等待时间，我司将采取如下措施：

（1）我司客服在接到客户报案后，根据管理要求，1分钟内将查勘任务调度至江苏分公司。

（2）江苏分公司通过查勘车GPS智能管理系统，定位离出险地最近的查勘车辆及人员，就近出勤进行查勘，保证以最快的速度到达现场。

（3）对于简易案件，查勘员可通过电话、微信等方式联系客户，指导其拍摄现场及损失，无需现场等待。

（4）客户可进行自助查勘，对于损失较小的案件，客户可通过我司微信公众号进行自助查勘，免除现场等待时间。

#### 2.3.2通赔（双代）服务

为实现快速理赔服务，总公司制定有《中银保险有限公司通赔案件管理办法》，保证我司承保的车辆出险后，可提供全国范围内的代查勘、代理赔服务，具有完整的异地理赔网络，异地案件的材料手续可以异地受理、提交，实现代查勘、代理赔服务。

（1）出险地机构理赔处理原则

凡我司在出险地所属省份有机构的，该出险地机构必须无条件接受委托，提供理赔服务。承保分公司可根据案情及服务需求，派人到出险地提供理赔服务，出险地机构应积极协助配合。

（2） 就近调度原则

为合理分配理赔资源，通赔案件调度工作不受各机构行政区域划分限制。总公司客服中心可酌情就近调度出险地区邻近机构提供理赔服务，出险地分公司不得无故推脱。

（3）专人管理原则

为保证通赔案件的有效管理，减少沟通层次，落实相关责任，全司各分支机构均须设置“通赔案件管理员”，负责对车险通赔案件的管理。节假日期间由值班人员负责处理通赔案件并记录台账，在工作日后移交通赔管理员做后期跟踪。

#### 2.3.3专人指导被保险单位全程办理相关索赔手续

我司开通365天\*24小时理赔咨询热线95566的基础上，江苏分公司和地市中支机构均设有专业人员，提供案件处理、理赔咨询等专业服务。

发生车险事故后，无论金额大小，凡带有江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车VIP标识的案件优先进入绿色理赔通道，安排“一对一”专员服务，优先调度、查勘、跟踪、定损，优先进行审核，缩短案件后台处理时间，确保案件理赔时效。

被保险单位车辆遇到三责人伤事故时，我司指派人伤专员提供医院陪同探视、人伤调解、陪同伤残鉴定、法律援助等服务，尽量减少事故双方矛盾，缩短人伤事故处理时间，**避免给被保险单位带来不良的声誉风险**。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **理赔专人服务联系人清单** | | | | |
| **区域** | **姓名** | **职务** | **职责** | **电话** |
| 南 京 | 李明明 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 18915980713 |
| 张雪莲 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 18951606831 |
| 无 锡 | 查 璇 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 13328100372 |
| 高洪仁 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 13337909568 |
| 徐 州 | 李文华 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 18952172713 |
| 刘玉春 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 18952172713 |
| 常 州 | 陈 虎 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 18151287973 |
| 付 胜 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 18961211056 |
| 苏 州 | 钱嘉嘉 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 18915581907 |
| 刘 峰 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 18068032545 |
| 南 通 | 汤 坚 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 18006293626 |
| 丁 岩 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 13776909084 |
| 连云港 | 殷长亮 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 18961386697 |
| 左庭娅 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 17705131686 |
| 淮 安 | 姬文军 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 17712053336 |
| 司 思 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 18351807278 |
| 盐 城 | 王旭东 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 18921815355 |
| 曹富成 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 18921815333 |
| 扬 州 | 张廷禹 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 13301456206 |
| 周钰权 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 18905272963 |
| 镇 江 | 倪申龙 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 18652811077 |
| 蔡 鹿 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 13775549236 |
| 泰 州 | 丁钟林 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 18936780236 |
| 孙 伟 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 18036797926 |
| 宿 迁 | 李 原 | 查勘定损员 | 负责案件全程跟踪服务 | 18936959502 |
| 杜 敏 | 人伤专员 | 负责人伤案件跟踪、调解等 | 18936959502 |

## 3、宣传、培训和防灾防损服务

如我司中标此业务，我司承诺将在今后的合作中，提取基本保费的2%作为经费，配合省采购中心统一对各级被保险人进行2次以上培训，并提供培训内容、做好日程计划安排；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。

以上发生的所有费用均由我司在车险防灾防损费用项下承担。

### 3.1 宣传

如我司中标此业务，我司将每年在各地市至少举办一次文体宣传活动。旨在加强相关人员交通法规及保险知识的宣传与学习，提高驾驶员规范驾驶的安全意识。活动内容包括但不限于体育竞技活动、客户节宣传活动等。

### 3.2 培训

如我司中标此业务，我司将在今后的合作中每年对各级被保险人开展两次以上安全培训，旨在向被保险单位安全管理人员、驾驶员及其他相关人员宣导驾车风险管控的重要性，以及展示我司承保的其他单位或个人保险标的发生重大事故造成的损失原因及后果，帮助相关人员提高安全意识，防范发生重大安全生产事故。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **安全培训计划** | | | |
| 培训日期 | 地点 | 参训人员 | 培训内容 |
| 2021年05月 | 各地市 | 归属单位安全员、驾驶员等相关人员 | 1、交通事故法律法规培训  2、车辆保险基础知识培训 |
| 2021年09月 | 各地市 | 归属单位安全员、驾驶员等相关人员 | 1、车辆基础故障排除与修理  2、车辆保险理赔流程培训 |
| 2021年11月 | 各地市 | 归属单位安全员、驾驶员等相关人员 | 1、新能源车辆用车安全培训  2、冰冻雨雪天气安全驾驶培训 |

为了在各保险单位之间营造安全驾驶“比学赶超”的氛围，树立“隐患就是事故，安全重于泰山”的理念，我司将配合被保险单位举办驾驶人员安全教育及安全驾驶竞赛活动，评选出年度先进单位及先进个人，并对先进单位及个人进行表彰奖励，旨在树立驾驶员良好的职业道德，增强安全意识，促使驾驶员文明行车，严守交通规章，确保行车安全。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **安全警示教育及表彰活动计划** | | | |
| 培训日期 | 地点 | 参会人员 | 会议内容 |
| 2021年12月 | 各地市 | 归属单位相关领导、安全员、驾驶员等相关人员 | 1. 安全警示教育 2. 典型事故案例分析 3. 优秀安全员及驾驶员表彰等 |

### 3.3防灾防损服务

如我司中标此业务，每年将定期对承保车辆进行安全检测服务，对发现的问题及时进行处理，确保车辆使用安全。例如防冻液缺失、制动液缺失、轮胎缺气、冷凝器堵塞等情况，我司可提供现场更换或修复服务。疫情防控期间，定期委托第三方专业机构上门对相关车辆进行车辆防疫消毒服务，确保车辆卫生安全。我司制定车辆安全检测及消毒杀菌计划如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **防灾防损服务计划** | | | |
| **培训日期** | **地点** | **项目** | **内容** |
| 2021年03月 | 各地市 | 车辆消毒 | 委托第三方专业机构上门对相关车辆进行车辆消毒服务。 |
| 2021年06月 | 各地市 | 车辆安全检测 | 委托第三方车辆专业检测机构上门对相关车辆进行安全检测。 |
| 2021年09月 | 各地市 | 车辆消毒 | 委托第三方专业机构上门对相关车辆进行车辆消毒服务。 |
| 2021年12月 | 各地市 | 车辆安全检测 | 委托第三方车辆专业检测机构上门对相关车辆进行安全检测。 |

其它防灾防损服务

如我司中标此业务，我司承诺将在今后的合作中，聘请外部专业防灾防损专家前往各被保险单位每年进行一次防灾防损服务并举办防灾防损知识讲座，防灾防损服务内容包括但不限于车辆、水电、消防、建筑物安全排查等，为被保险单位提供全方位的防灾防损服务，避免安全事故的发生，确保被保险单位用车、水电使用及消防等安全。

## 多元化的增值服务

我司为被保险单位制定了具有中银保险特色的增值服务方案。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **江苏省党政机关、事业单位及团体组织车辆增值服务一览表** | | |
|  | **服务项目** | **内容** |
| **基础增值服务** | **道路救援** | 保单年度内，免费提供不超过20次道路救援服务。 |
| **代驾** | 保单年度内，免费提供2次30公里/次代驾服务。 |
| **安全检测** | 保单年度内，免费提供二次车辆安全检测服务。 |
| **代为送检** | 保单年度内，免费提供一次车辆送检服务。。 |
| **特色增值服务** | **中国银行VIP服务** | 享受中国银行VIP绿色通道、理财、贷款利率优惠等服务 |
| **心理辅导服务** | 为重大交通事故涉及人员提供心理辅导，缓解心理压力。 |
| **医疗顾问服务** | 为伤者提供医疗咨询服务 |
| **法律咨询** | 我司可提供交通事故等民事案件的法律咨询服务 |
| **足不出户理赔** | 上门收取索赔单证，赔款送上门 |
| **代位追偿** | 被保险单位无责任的情况下，应由第三方负责赔偿时，我司按照保险合同予以赔偿 |
| **协购配件** | 协助客户购买老旧、稀有车辆零配件 |
| **人伤案件调解** | 指定人伤专员对人伤事故进行调解结案，缩短人伤事故处理时间，避免繁琐的诉讼程序。 |
| **车辆消毒** | 定期提供车辆消毒服务。 |
| **灾害天气预警** | 在台风、保愈、大风、雷暴、冰雹和暴雪等自然灾害来临前向被保险单位车辆负责人发送灾害预警预报。 |
| **透明对账** | 每季度第一月5日前（遇节法定假日顺延）提供上季度赔款明细台账。 |

### 4.1基础增值服务

#### 4.1.1车辆免费道路救援服务

保险期间内，被保险单位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单位请求，我司可免费提供不超过20次如下道路救援服务：

（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。

救援过程管理：

我司上线有智能道路救援管理系统，可对救援过程进行精细有效管理，同时客户可通过拨打客服电话95566或登录“中银保险江苏分公司” 微信公众号便捷下单。我司可通过该系统获取救援进度，并进行现场相关信息的采集（包括救援人员的位置、任务状态、通过本手机联系客户的时间、现场拍摄的照片、拍摄照片的位置等细节信息），同时，客户、保险公司、救援单位三方可实现实时监控，及时沟通处理救援过程中遇到的问题。

一、道路救援使用方式：

1、95566客服电话

2、“中银保险江苏分公司” 微信公众号

二、操作流程

1、客服电话下单

被保险单位可以拨打我司95566客服电话发起救援任务，由客服人员录入相关信息，记录车主的车牌号、联系电话、救援项目、救援地点等，派工给救援人员实施救援工作。

2、“中银保险江苏分公司” 微信公众号下单

被保险单位可通过关注“中银保险江苏分公司” 微信公众号，在微信公众号的救援端口，发起救援任务申请。我司第一时间受理救援任务，并根据智能调度系统就近安排救援人员及车辆前往救援，同时通过微信消息及短信将救援进程及时反馈给被保险单位。

我司道路救援系统根据救援任务的进程，分为出发、到达、开始救援、结束救援的4个环节，系统在每个环节会自动记录时间、救援车辆GPS位置、救援里程等信息，并可实时进行四方（即被保险单位、现场等待人员、保险公司及救援公司）信息共享，在线及时查询。

三、服务满意度采集

通过95566客服电话下单进行道路救援的客户可通过短信对服务满意度进行评价。通过关注“中银保险江苏分公司” 微信公众号下单进行道路救援的客户可通过微信端进行服务满意度评价。以上评价均来自于客户直接的自主评价，能够客观的反应服务质量。

#### 4.1.2代驾服务

保险期间内，根据被保险人请求，免费为江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车客户提供2次30公里/次代驾服务。

目前我司已与“滴滴代驾”和“e代驾”两家代驾服务公司签订长期合作协议，可提供便捷的代驾服务。

（1）下单方式简便多样：

① 拨打我司95566客服电话进行下单；

②在“中银保险江苏分公司”微信公众号点击“增值服务”进行下单；

③ 可联系我司各地市、县理赔服务小组成员进行下单；

④可通过“滴滴代驾”和“e代驾”两家代驾服务公司的APP下单。

（2）服务范围广泛：“滴滴代驾”和“e代驾”作为国内知名的代驾公司，其代驾服务网络可覆盖江苏全省地市及县级地区，可满足各被保险单位的代驾需求。

（3）提供24小时全天服务：“滴滴代驾”和“e代驾”拥有数量庞大的代驾服务人员，可提供24小时全天服务。

（4）代驾绿色通道：根据我司“江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车”VIP标志，代驾系统将优先为客户进行下单，无需排队，及时享受代驾服务。

#### 4.1.3 安全检测服务

保险期间内，为保障车辆安全运行，可免费提供两次车辆安全检测服务，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

◆汽车玻璃检测

◆汽车电子系统检测

◆车内环境检测

◆蓄电池检测

◆车辆综合安全检测

安全检测绿色通道：我司与“途虎”、“车容易”等外部专业的车辆安全检测供应商及平台签订有长期合作协议，被保险单位可在我司微信公众号和安全检测平台上直接进行团体车辆安全检测预约，根据“江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车”VIP标志，我司将优先派出专业车辆检测团队，使用目前市场上最先进的检测设备对本项目被保险车辆进行安全检测，无需排队等候，保证高时效的同时，确保检测质量。

#### 4.1.4 代为送检

保险期间内，被保险机动车辆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，我司可免费提供一次车辆送检服务。

代为送检绿色通道：我司与“车行无忧”等多家代为送检平台签了合作服务协议，被保险单位可在我司微信公众号或代为送检服务平台下单，根据“江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车”VIP标志，服务人员将优先上门取车进行年检，无需排队等待。

### 4.2特色增值服务

#### 4.2.1中国银行VIP服务

（1）VIP通道：被保险单位员工在中国银行江苏省内任意网点办理银行相关业务时可享受VIP通道，免去取号、排队等烦恼。

（2）优惠放贷：被保险单位企事业单位如需贷款服务，我司可与中国银行相关部门进行协调，进入绿色服务通道办理，可提高授信额度、降低利率、缩短审批周期、减少放款时间。

（3）资深理财：被保险单位及员工可享受中国银行 VIP 客户服务待遇，我司可代聘请中国银行资深保险理财师提供专业理财服务。

（4）全方位银行产品服务：全方位提供中国银行产品服务，包括对公结算、存款、贷款、直融、代发薪等，对员工提供对私存款、贷款、个人网上银行、手机银行、短信通、信用卡、卡分期、随心贷、出国金融、跨境消费、按揭贷款、公积金贷款、理财等多项服务。

#### 4.2.2 交通事故心理辅导服务

遭遇重大交通事故后，事故当事人往往会形成一定的心里创伤，产生心理障碍，严重者甚至会引发抑郁症。针对此情形，我司可安排心理专家为事故当事人提供心理辅导，缓解心理压力。4.2.3 医疗顾问服务

因交通事故造成人员受伤的，尤其是造成重大人员损伤的，我司可派医疗专家，协助伤者与主治医生进行沟通交流，寻求最佳治疗方案。伤者出院后，可与医疗专家咨询后续伤情恢复事宜。

#### 4.2.4 法律咨询服务

被保险单位因交通事故发生民事纠纷时，我司可派法律顾问免费提供相关法律咨询服务，制定应诉方案、出具答辩意见等。

#### 4.2.5 足不出户理赔服务

指定专人上门收取索赔单证，送赔款上门。

#### 4.2.6 代位追偿

被保险车辆出险后，对于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，我司按照保险合同予以赔偿，由被保险单位授权我司行驶代位求偿权，向第三方进行追偿。

#### 4.2.7 协购配件

对于被保险车辆为老旧车型、特异车型、稀有车型出险后购买配件困难的，我司可通过合作的零配件供应渠道，协助客户快速购买零配件。

#### 4.2.8 人伤案件调解无忧服务

指定人伤专员对人伤事故进行全程跟踪并上门进行调解结案，赔款直接支付至三责伤者，减少事故双方矛盾，缩短人伤事故处理时间，避免繁琐的诉讼程序。

为响应中银保险理赔服务“精技术”“重服务”的指导思想和中银保险勇于承担社会责任的精神，近年来，人伤理赔团队通过自身精湛的专业技能及贴心的理赔服务，积极组织调解人伤案件，赢得了广大客户和社会人士的一致好评。

#### 4.2.9 车辆消毒服务

我司定期为承保的江苏省党政机关、事业单位及团体组织公务用车提供专业防疫消毒服务。

#### 4.2.10 灾害天气预警服务

及时提醒被保险单位加强车辆安全防范工作，采用手机短信等方式，在台风、暴雨、雷暴、冰雹和暴雪等自然灾害来临前，我司主动向被保险单位相关人员发送灾害预警预报。

#### 4.2.11 透明对账服务

每季度首月5日前（遇节法定假日顺延）提供上季度赔款明细台账，具体字段如下：车牌号、车辆损失金额、案件总计损失案件金额、免赔金额、赔款金额、赔款支付时间、付款账户。

## 保险监管部门政策调整的衔接方案及具体措施

当保险监管部门或行业协会车险相关政策有调整时，我司将以保证被保险单位利益为第一原则，向被保险单位承诺在合规前提下最优条件承保本项目范围内车辆。

### 5.1具体方案及措施

（1）当保险监管部门或行业协会车险相关政策调整时，我司立即成立以江苏分公司车险部负责人为组长，各机构负责人为组员的政策调整工作小组，研究学习承保和理赔的调整内容；

（2）安排人员测算政策调整前后的保费差距、对比政策调整前后的理赔要求；

（3）组织服务小组成员进行新政策内容的培训，确保所有服务人员全面掌握新政策，并研究合规前提下被保险单位能够享受的最优承保、理赔条件；

（4）组织人员对采购中心和被保险人单位相关人员进行政策调整前后的保费差距、对比政策调整前后的理赔要求的宣导和培训，使相关人员第一时间了解新政策；

（5）持续对我司核心系统进行升级改造，确保被保险单位车辆保险业务顺利进行。

6、防腐倡廉

为使本次投标过程透明、公正、廉洁、绿色，中银保险有限公司将采取以下措施：

**一、签订廉洁承诺。**中银保险要求所有经办人员签订廉洁承诺书，拒绝任何形式的给予招标方任何合同外利益输送，防止腐败现象的出现；

**二、加强廉政教育。**中银保险常态化将廉政建设与日常业务相结合，开展廉政教育，在招投标节点，教育范围将覆盖所有参加人员。近期，中银保险各分支机构纪委书记将开展专题廉政谈话，更加突出重点，提升针对性，让参加人员树立“思想红线”；

**三、检视廉政制度。**中银保险将检视财经、采购、费用制度，进一步完善，扎紧制度“篱笆”，让合同外利益无处可出，形成用制度管人、用制度管事、用制度管物的管理机制，防止贪腐的发生；

**四、加强廉政检查。**中银保险公布廉洁从业举报方式，强化对贪腐行为的监督和盯防，对一切贪腐行为形成震慑；同时公司纪委将内部开展员工异常行为排查，对不良苗头，不良倾向遏制在萌芽状态。

**五、做出郑重承诺。**中银保险党委、总经理室郑重承诺，中银保险不会以任何形式向被保险单位及其经办人提供回扣。

效管理功能；