**天安财产保险股份有限公司**

**服务方案及承诺**

**(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，我司指定江苏省分公司负责该项目的服务工作。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，提前四十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或当地集中采购管理部门沟通，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(95505)或承保事务指定联系人金蕾(025-66007073)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。

**(1)承保服务小组成员**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 姓名 | 所在公司 | 职务 | 工作职责 | 联系方式 |
| 组长 | 谈文兴 | 江苏省分公司 | 总经理助理 | 承保总负责人 | 025- 66007003 |
| 副组长 | 王新鹏 | 江苏省分公司 | 车险部总经理 | 承保总协调人 | 025-66007121 |
| 组员 | 嵇超 | 江苏省分公司 | 车险部副经理 | 核保专员 | 025-66007070 |
| 组员 | 金蕾 | 江苏省分公司 | 车险部核保人 | 承保专员 | 025-66007073 |
| 组员 | 宋骋 | 南京中支 | 销推部经理 | 南京业务处理 | 025-66007307 |
| 组员 | 张宇龙 | 苏州中支 | 销推部经理 | 苏州业务处理 | 0512- 89185329 |
| 组员 | 赵坚 | 无锡中支 | 销推部经理 | 无锡业务处理 | 0510- 66961135 |
| 组员 | 崔星 | 常州中支 | 销推部经理 | 常州业务处理 | 0519- 83089111 |
| 组员 | 于伟峰 | 镇江中支 | 销推部经理 | 镇江业务处理 | 0511- 85117705 |
| 组员 | 周丽丽 | 南通中支 | 销推部经理 | 南通业务处理 | 0513- 85332666 |
| 组员 | 李宁 | 扬州中支 | 销推部经理 | 扬州业务处理 | 0514- 85550070 |
| 组员 | 姜海翠 | 泰州中支 | 销推部经理 | 泰州业务处理 | 0523- 82190710 |
| 组员 | 拾孟然 | 徐州中支 | 销推部经理 | 徐州业务处理 | 0516- 66667653 |
| 组员 | 赵婷 | 淮安中支 | 销推部经理 | 淮安业务处理 | 0517- 83779106 |
| 组员 | 丁昌宏 | 盐城中支 | 销推部经理 | 盐城业务处理 | 0515- 88181788 |
| 组员 | 樊奕辉 | 连云港中支 | 销推部经理 | 连云港业务处理 | 0518- 85350063 |
| 组员 | 唐秀 | 宿迁中支 | 销推部经理 | 宿迁业务处理 | 0527- 88889390 |

**(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、承保服务承诺

**★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(承保事务责任人：金蕾，联系电话：025-66007073，13951003282)；

(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、提供保险凭证。**

(1)专人负责本项目的保险单录入工作(责任人：金蕾，联系电话：025-66007073)，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(责任人：嵇超，联系电话：025-66007070)，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以及单一被保险人的承保情况；

(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**

我司本项目承保服务回访专员(姓名：石琳琳，联系电话：025-66007152)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，由中心支公司分管总经理带领承保服务小组、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)举办座谈会

每年年底，采取座谈会、答谢会的形式，邀请采购中心及被保险单位相关负责人参加我司举办的服务座谈会。座谈活动由本项目领导小组组长亲自带队组织。

(6)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。

(7)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95505，7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95505，365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。服务专员：金蕾，联系电话：025-66007073，13951003282

★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：95505；

投诉处理专员：石琳琳，联系电话：025-66007152，13815855960

(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，我司制定并下发了《关于加强政府招标车辆保险服务的指导意见及管理办法》。文件明确了投诉考核等相关内容，主要内容如下：

A.对在承保、理赔等业务操作流程中，出现未按约定时间出具保险单、送达保险单或未及时提供查勘理赔服务、时效承诺不达标等情况的，进行通报批评，并处以不低于当月绩效20%的罚款；

B.如发生服务态度恶劣，发生争执，因理赔人员责任延误客户领取修理车辆的情况，遭客户投诉后经调查情况属实，进行通报批评，并处以不低于当月绩效20%的罚款；

C.上述情况若出现二次投诉，调离原岗位，并下调职级一档；

D.因未履行合同造成客户重大损失的，经调查情况属实，予以下调职级两档或予以解除劳动合同处理。

4、其他承保服务承诺

**★承保服务流程**

**★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省级党政机关、事业单位公务用车改革，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。**

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。

退保服务专员：金蕾，联系电话：025-66007073，13951003282。

(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机动承保车辆档案库，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机动车辆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、理赔服务措施**

理赔服务是体现保险服务功能的关键，公务用车的理赔服务直接关系到被保险单位的工作秩序正常运作以及权益的保障。

我司就本项目的理赔服务措施郑重承诺：

(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)对本项目的江苏省党政机关、事业单位及团体组织机动车辆承保车辆建立**“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。

2、理赔服务小组

我司专门成立理赔服务小组，确保履行合同条款，提供优质、快捷理赔服务。

理赔服务小组成员

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **职务** | **机构** | **姓名** | **岗位** | **手机号** |
| **组长** | **分公司** | **谈文兴** | **总经理助理** |  |
| 副组长 | 分公司 | 杨进华 | 理赔部总经理 | 13815854446 |
| 组员 | 分公司 | 张露 | 理赔部经理助理 | 19850411945 |
| 组员 | 分公司 | 方永平 | 高级技术经理（车物） | 15651028891 |
| 组员 | 分公司 | 于萍 | 高级技术经理（人伤） | 13951880709 |
| 组员 | 分公司 | 夏海亮 | 人伤理赔室主任 | 13851778840 |
| 组员 | 分公司 | 彭鑫磊 | 理赔运营室副主任 | 13809008597 |
| 组员 | 分公司 | 吴杰 | 车物定损室副主任 | 18651696802 |
| 组员 | 分公司 | 徐小明 | 核赔岗 | 13913814036 |
| 组员 | 分公司 | 刘亚谱 | 核赔岗 | 13951822168 |
| 组员 | 分公司 | 杨敏 | 核赔岗 | 13814108920 |
| 组员 | 分公司 | 汪磊 | 核损岗 | 18052051552 |
| 组员 | 分公司 | 魏刚 | 核损岗 | 13851662885 |
| 组员 | 分公司 | 蔡洋宁 | 核损岗 | 18136651589 |
| 组员 | 分公司 | 胡继宏 | 核损岗 | 17715232147 |
| 组员 | 分公司 | 张赞 | 核价岗 | 18551623300 |
| 组员 | 分公司 | 任秋洁 | 医疗审核岗 | 15951919405 |
| 组员 | 分公司 | 范荣 | 医疗审核岗 | 13770661915 |
| 组员 | 分公司 | 周正芳 | 人伤跟踪岗 | 13851521907 |
| 组员 | 分公司 | 吴志君 | 人伤跟踪岗 | 15005158509 |
| 组员 | 分公司 | 万雯灵 | 人伤跟踪岗 | 13912992096 |
| 组员 | 分公司 | 王美红 | 人伤跟踪岗 | 15851869168 |
| 组员 | 分公司 | 曾洁 | 人伤跟踪岗 | 13815400414 |
| 组员 | 分公司 | 杜永林 | 未决管理岗 | 15651028911 |
| 组员 | 分公司 | 朱煜 | 运营综合岗 | 15996494520 |
| 组员 | 分公司 | 邓瑜 | 档案单证管理岗 | 15651028808 |
| 组员 | 常州 | 黄震东 | 部门负责人 | 13327889967 |
| 组员 | 常州 | 吕旭伟 | 查勘定损岗 | 18661100651 |
| 组员 | 常州 | 王卫国 | 查勘定损岗 | 13861108089 |
| 组员 | 常州 | 孟庆康 | 查勘定损岗 | 13813511049 |
| 组员 | 常州 | 蔡杰 | 查勘定损岗 | 18661100638 |
| 组员 | 常州 | 田继兵 | 查勘定损岗 | 18661100663 |
| 组员 | 常州 | 孙石 | 查勘定损岗 | 18652095069 |
| 组员 | 常州 | 李之豪 | 查勘定损岗 | 15295106982 |
| 组员 | 常州 | 孙云鹏 | 人伤处理 | 13861061887 |
| 组员 | 常州 | 章之豪 | 人伤处理 | 13775137885 |
| 组员 | 常州 | 杨琳 | 综合岗 | 13815065365 |
| 组员 | 淮安 | 张天方 | 部门负责人 | 17766147071 |
| 组员 | 淮安 | 李延瑞 | 查勘定损岗 | 15896156581 |
| 组员 | 淮安 | 史靖辉 | 查勘定损岗（协查） | 18652095162 |
| 组员 | 淮安 | 聂杨春 | 查勘定损岗（协查） | 18552095016 |
| 组员 | 淮安 | 贾继阳 | 查勘定损岗（协查） | 18626053888 |
| 组员 | 淮安 | 姚彦佳 | 查勘定损岗（协查） | 18652095159 |
| 组员 | 淮安 | 耿亮 | 大案定损岗 | 18652095170 |
| 组员 | 淮安 | 徐秋圆 | 人伤处理 | 18061887563 |
| 组员 | 淮安 | 张菁菁 | 综合岗 | 13862743268 |
| 组员 | 连云港 | 宋长祝 | 部门负责人 | 18651696887 |
| 组员 | 连云港 | 张志 | 查勘定损岗 | 18651696873 |
| 组员 | 连云港 | 王永旺 | 查勘定损岗 | 18651696883 |
| 组员 | 连云港 | 苏远 | 查勘定损岗 | 18651696871 |
| 组员 | 连云港 | 刘锋 | 查勘定损岗 | 18651696870 |
| 组员 | 连云港 | 章晶 | 大案定损岗 | 18651696881 |
| 组员 | 连云港 | 嵇德银 | 查勘定损岗（协查） | 18651696872 |
| 组员 | 连云港 | 俞鹏飞 | 人伤处理 | 18651602566 |
| 组员 | 连云港 | 田燕 | 综合岗 | 13605139369 |
| 组员 | 南京 | 周晨晨 | 部门负责人 | 18761888226 |
| 组员 | 南京 | 汤凯华 | 查勘定损岗 | 18651696815 |
| 组员 | 南京 | 侯吴元 | 查勘定损岗 | 17805163098 |
| 组员 | 南京 | 平辉 | 查勘定损岗 | 18651602399 |
| 组员 | 南京 | 黄云飞 | 查勘定损岗 | 18651618755 |
| 组员 | 南京 | 朱涛 | 大案定损岗 | 18651696812 |
| 组员 | 南京 | 于帅 | 人伤处理 | 13851466623 |
| 组员 | 南京 | 丁雪花 | 综合岗 | 13815899280 |
| 组员 | 南京 | 吴梦男 | 综合岗 | 18851000933 |
| 组员 | 南京 | 郭强 | 视频定损岗 | 15996262600 |
| 组员 | 南通 | 丛启鹏 | 部门负责人 | 18651696729 |
| 组员 | 南通 | 黄海勇 | 查勘定损岗 | 13921663885 |
| 组员 | 南通 | 陈毅 | 查勘定损岗 | 18651696760 |
| 组员 | 南通 | 何继南 | 查勘定损岗 | 13862916135 |
| 组员 | 南通 | 夏楠楠 | 查勘定损岗 | 19951611600 |
| 组员 | 南通 | 严旭东 | 查勘定损岗 | 18862936008 |
| 组员 | 南通 | 黄耀龙 | 查勘定损岗 | 18262894662 |
| 组员 | 南通 | 崔恒青 | 查勘定损岗 | 18651696710 |
| 组员 | 南通 | 邹浩 | 查勘定损岗 | 15962876222 |
| 组员 | 南通 | 邱俊林 | 查勘定损岗（协查） | 18651696771 |
| 组员 | 南通 | 曹永淼 | 查勘定损岗（协查） | 15950883926 |
| 组员 | 南通 | 宋姚亮 | 大案定损岗 | 18651696761 |
| 组员 | 南通 | 王伟 | 大案定损岗 | 18862744448 |
| 组员 | 南通 | 仇小飞 | 人伤处理 | 18851425631 |
| 组员 | 南通 | 庾春烽 | 人伤处理 | 18851329996 |
| 组员 | 南通 | 张炜 | 人伤处理 | 18651613177 |
| 组员 | 南通 | 吴小庆 | 综合岗 | 15996509443 |
| 组员 | 南通 | 徐玉芬 | 综合岗 | 18762846087 |
| 组员 | 南通 | 张美华 | 综合岗 | 13901464684 |
| 组员 | 南通 | 殷茂龙 | 视频定损岗 | 13862945346 |
| 组员 | 南通 | 施继强 | 视频定损岗 | 13773621857 |
| 组员 | 苏州 | 姚洪伟 | 部门负责人 | 18551280008 |
| 组员 | 苏州 | 窦道生 | 查勘定损岗 | 18626108701 |
| 组员 | 苏州 | 杨晓明 | 查勘定损岗 | 18551280089 |
| 组员 | 苏州 | 张伟 | 查勘定损岗 | 18551280078 |
| 组员 | 苏州 | 张庆东 | 查勘定损岗 | 18136976896 |
| 组员 | 苏州 | 孔令帅 | 查勘定损岗 | 18551280095 |
| 组员 | 苏州 | 金至昕 | 查勘定损岗 | 13073372365 |
| 组员 | 苏州 | 张沛豪 | 查勘定损岗 | 18551280072 |
| 组员 | 苏州 | 吴凡 | 查勘定损岗 | 18551280063 |
| 组员 | 苏州 | 李雪松 | 大案定损岗 | 18551280096 |
| 组员 | 苏州 | 孙利斌 | 大案定损岗 | 18551280083 |
| 组员 | 苏州 | 曹志元 | 大案定损岗 | 13862027670 |
| 组员 | 苏州 | 姚伟峰 | 人伤处理 | 18551280092 |
| 组员 | 苏州 | 钱志超 | 人伤处理 | 18551280076 |
| 组员 | 苏州 | 徐翠峰 | 综合岗 | 13861304609 |
| 组员 | 苏州 | 丁朦琪 | 综合岗 | 15995849639 |
| 组员 | 苏州 | 庄育澍 | 理算岗 | 18914034580 |
| 组员 | 苏州 | 瞿嘉平 | 视频定损岗 | 18551280062 |
| 组员 | 泰州 | 王军 | 部门负责人 | 15189995518 |
| 组员 | 泰州 | 李荣成 | 查勘定损岗 | 18936797955 |
| 组员 | 泰州 | 于俊杰 | 查勘定损岗 | 18652095091 |
| 组员 | 泰州 | 戴志庆 | 查勘定损岗 | 18752511721 |
| 组员 | 泰州 | 翁学建 | 查勘定损岗 | 13002517872 |
| 组员 | 泰州 | 陈磊 | 查勘定损岗 | 18921721030 |
| 组员 | 泰州 | 叶海龙 | 查勘定损岗 | 15996087651 |
| 组员 | 泰州 | 陈永鹏 | 大案定损岗 | 18082071119 |
| 组员 | 泰州 | 解炜华 | 人伤处理 | 18052617166 |
| 组员 | 泰州 | 姚薇 | 人伤处理 | 15062990258 |
| 组员 | 泰州 | 朱颖 | 综合岗 | 18012096889 |
| 组员 | 泰州 | 高伊蕾 | 理算岗 | 13357783550 |
| 组员 | 无锡 | 鞠仕培 | 查勘定损岗 | 15190281638 |
| 组员 | 无锡 | 冯超 | 查勘定损岗 | 15006198975 |
| 组员 | 无锡 | 宋文豪 | 查勘定损岗 | 18806180116 |
| 组员 | 无锡 | 秦添勇 | 查勘定损岗 | 17766470127 |
| 组员 | 无锡 | 景鑫豪 | 查勘定损岗 | 18806180133 |
| 组员 | 无锡 | 赵伟 | 查勘定损岗 | 18552095035 |
| 组员 | 无锡 | 曹磊 | 查勘定损岗 | 18806180127 |
| 组员 | 无锡 | 顾逸辉 | 查勘定损岗 | 18961732245 |
| 组员 | 无锡 | 吴戟安 | 查勘定损岗（协查） | 18552095016 |
| 组员 | 无锡 | 王浩 | 查勘定损岗（协查） | 18626053888 |
| 组员 | 无锡 | 朱涛 | 大案定损岗 | 18806180131 |
| 组员 | 无锡 | 施洋 | 大案定损岗 | 18806180103 |
| 组员 | 无锡 | 谈若渊 | 大案定损岗 | 13912499576 |
| 组员 | 无锡 | 黄江峰 | 人伤处理 | 18806180110 |
| 组员 | 无锡 | 许煜亮 | 人伤处理 | 18806180126 |
| 组员 | 无锡 | 季云翔 | 人伤处理 | 18915218362 |
| 组员 | 无锡 | 陈翠萍 | 综合岗 | 13771572127 |
| 组员 | 无锡 | 陈翠 | 综合岗 | 13771515161 |
| 组员 | 无锡 | 秦建芸 | 理算岗 | 13771566600 |
| 组员 | 无锡 | 秦臻 | 理算岗 | 18921138862 |
| 组员 | 无锡 | 周良 | 视频定损岗 | 18806180105 |
| 组员 | 宿迁 | 付善政 | 查勘定损岗 | 18651865513 |
| 组员 | 宿迁 | 姚新新 | 查勘定损岗 | 18651866072 |
| 组员 | 宿迁 | 朱壮 | 查勘定损岗 | 17712719996 |
| 组员 | 宿迁 | 杨正清 | 查勘定损岗（协查） | 17696929555 |
| 组员 | 宿迁 | 张海南 | 大案定损岗 | 18851591592 |
| 组员 | 宿迁 | 张燕 | 人伤处理 | 18651631055 |
| 组员 | 宿迁 | 陈歆忆 | 综合岗 | 15996701108 |
| 组员 | 徐州 | 刘念常 | 部门负责人 | 18651696857 |
| 组员 | 徐州 | 乔健 | 查勘定损岗 | 18651696852 |
| 组员 | 徐州 | 仇小强 | 查勘定损岗 | 18651696831 |
| 组员 | 徐州 | 王沛 | 查勘定损岗 | 18652069722 |
| 组员 | 徐州 | 周春雷 | 查勘定损岗 | 18651696835 |
| 组员 | 徐州 | 张玉刚 | 查勘定损岗 | 13814410051 |
| 组员 | 徐州 | 王新 | 查勘定损岗 | 18305226635 |
| 组员 | 徐州 | 涂超 | 查勘定损岗 | 18651696830 |
| 组员 | 徐州 | 刘硕 | 查勘定损岗 | 18651696832 |
| 组员 | 徐州 | 张晓桥 | 大案定损岗 | 18651696856 |
| 组员 | 徐州 | 王萍 | 人伤处理 | 18651607622 |
| 组员 | 徐州 | 张怀建 | 人伤处理 | 18651673655 |
| 组员 | 徐州 | 陈杰 | 人伤处理 | 15005210204 |
| 组员 | 徐州 | 唐晓 | 综合岗 | 18606170837 |
| 组员 | 徐州 | 司争强 | 视频定损岗 | 18651696851 |
| 组员 | 盐城 | 李宏 | 部门负责人 | 13914433300 |
| 组员 | 盐城 | 韦民 | 查勘定损岗 | 18921816083 |
| 组员 | 盐城 | 刘军 | 查勘定损岗 | 18921826999 |
| 组员 | 盐城 | 于成雄 | 查勘定损岗 | 18651696862 |
| 组员 | 盐城 | 张辉 | 查勘定损岗 | 18012509629 |
| 组员 | 盐城 | 朱俊潼 | 查勘定损岗（协查） | 18651693186 |
| 组员 | 盐城 | 徐继洋 | 大案定损岗 | 15366573772 |
| 组员 | 盐城 | 张东 | 人伤处理 | 13815587232 |
| 组员 | 盐城 | 徐怀香 | 综合岗 | 13375268885 |
| 组员 | 扬州 | 潘金怀 | 部门负责人 | 13851698869 |
| 组员 | 扬州 | 王传海 | 查勘定损岗 | 13338143333 |
| 组员 | 扬州 | 陈永鑫 | 查勘定损岗 | 15052508001 |
| 组员 | 扬州 | 耿学斌 | 查勘定损岗（协查） | 15062894100 |
| 组员 | 扬州 | 刘有勇 | 查勘定损岗（协查） | 15358550399 |
| 组员 | 扬州 | 姜伟 | 大案定损岗 | 18905277700 |
| 组员 | 扬州 | 洪文轩 | 人伤处理 | 18651603022 |
| 组员 | 扬州 | 闵洁 | 综合岗 | 13852544813 |
| 组员 | 镇江 | 顾春强 | 查勘定损岗 | 13626267288 |
| 组员 | 镇江 | 张金亮 | 查勘定损岗 | 15996828363 |
| 组员 | 镇江 | 赵俊 | 查勘定损岗 | 15951283917 |
| 组员 | 镇江 | 黄竞 | 查勘定损岗 | 18652852661 |
| 组员 | 镇江 | 王刚 | 查勘定损岗（协查） | 18652867128 |
| 组员 | 镇江 | 许云鹏 | 大案定损岗 | 18652867098 |
| 组员 | 镇江 | 严可嘉 | 人伤处理 | 13337988682 |
| 组员 | 镇江 | 印瑛 | 人伤处理 | 18652867128 |
| 组员 | 镇江 | 陶亮 | 综合岗 | 13913438569 |
| 组员 | 镇江 | 陆晴 | 理算岗 | 13815185739 |

**(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。

3、理赔服务承诺

**★7天/24小时专线服务承诺**

(1)我司通过“95505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：“95505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

**江苏省政府采购中心：**

**本承诺作为天安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机动车辆保险项目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机动车辆保险承保单位，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：**

**我司在接到报案后需要进行现场查勘的，立即指派查勘人员到达事故现场查勘定损。**

**1、“95505”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。**

**2、接报案后3分钟内查勘定损人员电话联系出险客户**

**3、承诺接到报案后保证市区在25分钟内，其他地区在45分钟内到达事故现场；**

**4、如我司查勘人员无法按照约定时间到达事故现场或出险地无我司开设的分支机构及合作单位，我司认可被保险单位的出险案件真实可靠，被保险单位在及时报案后可先行处理，以其提供的现场照片、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。**

**5、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。

**6、2000元(包括2000元)单方事故，材料齐全，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。

理赔指导执行工作责任人：彭鑫磊，联系电话：13809008597

在赔案处理过程中，实行“首接负责制”，任一环节的工作，必须又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，受损车辆统一到江苏省政府采购定点汽车修理厂进行修理，如各设区市财政部门另有规定，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)车辆在江苏以外地区出险，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。

**★现场报价及正厂配件保证承诺**

**(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** **证配件为正厂配件。且在对个别配件报价金额上若三方(指被保险单位、保险公司、汽车修理厂家)有分歧的，承诺** **以当地市场价格为准或由保险公司在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手机APP等高科技装备，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：

**江苏省党政机关、事业单位及团体组织机动车辆定点保险车辆简易赔案现场赔付处理办法**

**为了进一步加强对江苏省党政机关、事业单位及团体组织机动车辆定点保险车辆理赔服务，规范简易赔案现场赔付处理，特制定本办法。**

**一、实行24小时接报案，节假日不休息，定点保险车辆一旦出险，保证在第一时间内赶赴现场。在外地出险的，可由当地人保查勘，也可派专人快速赶赴外地处理。**

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

**三、单方肇事或负全部责任的事故，损失金额在10000元以内的，我司定损员查勘完现场后，根据事故发生情况，当场核定损失，当场与被保险人商定并签字确认后，直接将事故车辆送政府采购定点修理厂修理，索赔手续由我司业务人员上门办理，我司在一天之内理算结案，将赔款直接汇入被保险人单位账户，保证被保险人可及时取车。**

**四、对于事故损失较大的车辆，我司保证在承诺理赔时效内核定项目和金额。如遇到配件缺货的情况，我司可发挥全国性公司的优势，协助修理单位购买配件。保证事故车辆尽早、尽快修复。**

**五、对于疑难、特殊事故，我司将本着“以人为本、忠诚服务”的宗旨，忠实履行“补天爱人”的承诺，为江苏省党政机关、事业单位提供最优质的服务。**

**★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，根据车属单位申请，保险责任相对明确的，对已确定的损失部分我司将提供初步能确定的损失金额的50%-80%预付赔款。**

**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案时，我司对已结案的人伤按规定先予赔付，其余人伤可待结案后再赔付。**

**(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，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。**

**4、其他理赔服务**

**★“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，县、区设立了85个机构网点，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，拥有定损查勘车137辆，专职理赔人员198名，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机动理赔接待专门窗口，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机动快速处理，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，我司将给予客户享受5天内从索赔-修车-提车的全程服务。**

**专职接待员：彭鑫磊，联系方式： 13809008597**

★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，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 95505 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－50000 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 50000 元以上的，在接到报案后，2 个工作日内确定损失金额；

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理算，并负担有关公估费用；

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，即时个工作日；

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。

E、特别重大的，由双方协商确定。

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)同一被保险人保险车辆发生双方、多方事故**

对于同一被保险人的保险车辆发生双方、多方事故，则视同各方互为第三者。

(2)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。

(3)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，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差，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，按每年度本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机动车辆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。**

我司江苏省分公司将积极与被保险人单位联系，根据客户需求免费提供各类培训。培训内容初步拟订如下，实施时可根据采购中心及被保险单位要求进行调整：

**1、我公司承诺配合招标人组织2021－2022年度定点保险公司对被保险人进行2次以上培训，培训发生的所有费用由各定点保险公司按比例计算并支付。**

2、积极开展为被保险单位免费举办关于出险索赔程序、保险知识等方面的知识讲座及相关活动。**除招标人组织的统一培训外，对在本公司投保车辆20辆以上的被保险人每季度至少进行一次上门回访；在定点保险合同有效期内，至少对在本公司投保的所有单位进行集中培训2次。**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **培训内容、日程计划安排表**序号 | 服务内容 | 时间安排 | 地点 |
| 1 | 举办机动车费率与条款改革相关培训 | 2021年3月 | 各地市中心支公司职场会议室 |
| 2 | 交通法规、法律常识、事故处理程序、第三者人伤事故鉴定与法律纠纷等培训 | 2021年10月 | 各地市中心支公司职场会议室 |
| 3 | 举办机动车辆理赔知识讲座及案例研讨 | 2022年5月 | 各地市中心支公司职场会议室 |
| 4 | 本项目工作总结 | 2022年年底 | 待定 |
| 说明 | 1、对于个别、单独车辆在保险过程中需提供保险知识咨询的由我司业务人员直接上门服务，也可以拔打“95505”咨询。  2、对于车辆管理人员因工作变动调至车管岗位而需我司对其提供保险、理赔知识等方面的培训的，我司专门为其提供培训服务。 | | |

**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**

天安财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，天安财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 95505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机动车辆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机动车辆保险项目客户提供沟通协调服务，并设专人负责日常联络，及时将江苏省党政机关、事业单位及团体组织机动车辆保险项目客户的咨询、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、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。天安财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。天安财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给预案，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《行车安全手册》等相关宣传保险知识和交通法规，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：我公司将根据招标人的要求及时报送《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项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》，并按采购中心要求上报备案(含电子文档)。

报表报送责任人：蔡甜甜，联系电话：025-66007071。

2、及时报送车辆保险赔款情况承诺

我司承诺：我公司将根据招标人的要求及时报送《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，并按采购中心要求上报备案(含电子文档)。

报表报送责任人：蔡甜甜，联系电话：025-66007071。

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微机处理省内各地联网。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：对于承保的省级机关和行政事业单位的机动车辆，在保单正副本上和录入机动车辆保险微机处理系统时，加注特别代码，与其他车辆相区别，便于对有关数据的调阅，开展跟踪式服务。

6、财务专项核算制度

为规范江苏省省级党政机关、事业单位公务用车保险项目的财务核算和报告， 保证该项目健康、持续、稳定发展，我公司将建立该项目独立核算制度和实施办法，遵循“准确、公开、透明”的原则对该项目实施独立核算。在系统中设置独立的代码，生成该项目的专项财务报表，及时、准确、充分披露保险项目财务信息。

我公司对财务系统与业务系统中保险项目的数据进行检验，保证业务系统数据与财务系统数据的一致性。

7、奖惩考核

建立江苏省党政机关、事业单位及团体组织机动车辆保险承保、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 100 元的扣罚，扣罚上限为2000 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。

**(五)反腐倡廉举措**

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机动车辆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、我司严格按照江苏银保监局关于开展车险“投保人实名缴费”的要求，执行相关政策。

**(六)投标人可提供的其他增值服务**

在响应招标方的五项服务要求外，天安财险为本项目提供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)温馨上门代办服务：代办年审服务、代办违章、代办新车入户。

★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(95505)投保，本公司将指定服务专员上门递交保险单及发票。

承保事务指定联系人：金蕾(025-66007073 13951003282)

★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机动车辆保险项目。

本服务是针对江苏省党政机关、事业单位及团体组织机动车辆保险的实际状况，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。

补办补领营业地址为我公司各营业网点，咨询电话：025-66007152。

★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

专门建立江苏省省级党政机关、事业单位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：95505

投诉处理专员：石琳琳，025-66007152，13815855960

★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。

★1000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1000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—福耀玻璃公司更换，并且无须支付任何费用。

★设立专属小额赔付基金

我司从客户的角度出发，切实保证赔款的及时到位，我司为本项目设立100万元人民币的专属小额赔付基金， 专门用于小额赔案的快速处理，完全能够保证资金的及时到位。对责任明确的5000元以下的赔案以现场查勘定损人员出具的单证直接到保险公司支付赔款。

★灾害天气预警

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、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。

★最优的私车保险方案

我司可为江苏省党政机关和行政事业单位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“车险服务手册”，手册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。

★提供制度保障

为保障本次项目合同的履行，提供优质服务，我司制定并下发了《关于加强政府招标车辆保险服务的指导意见及管理办法》。文件明确了投诉考核等相关内容，主要内容如下：

A.对在承保、理赔等业务操作流程中，出现未按约定时间出具保险单、送达保险单或未及时提供查勘理赔服务、时效承诺不达标等情况的，进行通报批评，并处以不低于当月绩效 20%的罚款；

B.如发生服务态度恶劣，发生争执，因理赔人员责任延误客户领取修理车辆的情况，遭客户投诉后经调查情况属实，进行通报批评，并处以不低于当月绩效 20%的罚款；

C.上述情况若出现二次投诉，调离原岗位，并下调职级一档；

D.因未履行合同造成客户重大损失的，经调查情况属实，予以下调职级两档或予以解除劳动合同处理。

★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机动车辆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省级党政机关、事业单位公务用车保险的广大保户资料形成有效的保密网。以避免参与江苏省省级党政机关、事业单位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。

(七)最大优惠条件承保

我司承诺：在本次招标项目的承保年度内，如经银保监局批准，对机动车辆保险条款、费率有所调整，我公司将本着诚信原则，主动与采购中心、被保险单位联系、协调拟订承保条件，给予保费最大优惠。

同时我司承诺：

(1)在本项目执行期间，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， 用于对江苏省省级党政机关、事业单位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。

(2)针对七座及以下小型公务用车免费提供全年车辆年检、洗车卡一张。

(3)为强化安全驾驶意识，提升安全驾驶技能，切实的防范风险，我司将配合被保险单位举办驾驶人员安全教育及表彰活动。