**中国太平洋财产保险股份有限公司**

**连云港中心支公司服务承诺**

1、业务办理承诺

（1）保险公司设立专门机构、专人负责(设联络员2名，替补联络员2名)办理定点保险业务，以便于业务的衔接、资金的结算和数据的统计等。

（2）保险公司应根据自己掌握的情况和被保险单位提交的情况或被保险单位的通知，主动上门服务，及时为被保险单位签订机动车辆保险单。

（3）保险公司应对被保险单位的保险车辆建立用户档案，开展跟踪服务，建立定期回访制度，征求被保险单位意见，及时改进服务。

（4）保险公司应为被保险单位免费举办保险知识讲座等活动；应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进行驾驶人员安全教育及表彰等活动。

2、理赔承诺

（1）保证被保险单位获得优先服务的权利；

（2）乙方应设有24小时全天报案服务电话，并派专人受理索赔报案；

（3）被保险单位按要求将所需的理赔单提供齐全后，乙方赔案时效为：

①赔款5千元以下的，0.1个工作日内结案；

②赔款5千元—2万元的，0.5个工作日内结案；

③赔款2万元--8万元的，0.5个工作日内结案；

④赔款8万元--20万元的，0.5-1个工作日内结案；

⑤赔款20万元以上的，1个工作日内结案。

（4）乙方在接到被保险单位的出险报案后，市内应于0.1-0.5小时内赶到现场，江苏省内其他市县的通知全省各地的分支机构0.1-0.5小时内赶到现场，乙方派人1-5小时内赶到现场。外省应及时直接派人前去或委托当地本系统保险机构0.1-1小时内赶到现场查看，并派专人协助被保险单位全程办理相关的索赔手续。

（5）车辆损失维修期间，被保险单位如有必要，乙方应提供车辆给被保险单位临时使用。

（6）施救服务。被保险单位的保险车辆在江苏省内出险后，乙方或乙方当地分支机构应协助被保险单位做好受损车辆的施救工作，在市区内需为事故车辆提供免费拖车服务。

（7）保险车辆出险后，被保险单位短时间不能提供齐全的索赔单证，在事故责任及损失确定的情况下，可由被保险单位提出申请，乙方需按确定损失金额的90%预付赔款。

（8）车辆发生损失时，按实际修理及必要的施救费用计算赔款。

（9）如中国保监会机动车辆保险条款、费率有新的变化，保险公司应按照有利于政府采购车辆保险的方案实施。

（10）在理赔过程中，如遇有其他特殊情况，保险公司与被保险单位本着友好协商的原则，妥善处理，充分维护被保险单位的合法权益。

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

（12）保险车辆发生交通事故时，如需要保险公司提供交通援助服务，保险公司应迅速派人赶赴交通事故现场，协助被保险单位进行交通事故的处理，提供专业的法律法规援助。

3、增值服务承诺

如保险车辆在市区范围内发生临时故障，保险公司免费代为排除。当被保险车辆在县内(含镇)行驶临时缺油时，保险公司在接信后免费送油，以解决行驶需要。当被保险单位车辆出险时，保险公司应免费施救。

4、廉政工作承诺

保险公司协助有关部门做好对被保险单位及相关人员的廉政工作，防止腐败现象的出现，不得以任何形式向被保险单位及相关人员提供回扣，否则取消定点资格。

5、处罚

（1）承诺时间内没有到现场，每次罚2000元。

（2）承诺时间内有没结案赔付，每次罚2000元。

（3）其它承诺条款没做到的，每次罚2000元。

（4）一年内三次承诺事项没有做到，则取消定点资格。

6、其它承诺

（1）出险代步车，同级别代步车。

（2）全国通赔。

（3）垫付事故人伤抢救费用。

（4）在监管允许的范围内，提供安全教育服务。

（5）人伤案件“一纸委托”，“全程包办”。