

（二）服务承诺

A、承保服务

1、服务流程

<1>保证随叫随到、主动上门办理投保、承保手续，保证本投保单位获得优先服务的权利；

<2>承诺在投保资料齐全、保费到帐后 2 小时内出具正式保险单，并将保单、发票送交客户；

<3>在保险到期前 60 天，由承保内勤提供保险投保提醒及报价服务；

<4>对客户进行电话回访，不定期走访。每季度末、半年、保险到期前 60 天，由承保负责人对客户进行电话回访；对出险理赔事故，结案后 30 天内由理赔内勤对客户进行回访；支公司经理不定期进行走访。

<5>设有 24 小时服务热线电话 95589，受理客户咨询服务、投诉举报电话，有专人接听、记录、受理报案事宜。

<6>有保障措施。我司制定了服务保障奖惩措施，对服务态度好、服务质量优的小组成员，在年底评优、技能培训等方面获得优先权；对服务态度、服务质量较差的业务人员，发现一次给予警告并罚款 100 元，发现两次进行通报并罚款 500 元，两次以上调出服务小组，罚款 1000 元，对情节严重的，上报上级公司，解除劳动合同。

2、信息化服务能力（档案管理）：我司具有完善的客户档案信息管理制度，公司信息化水平较高。所有投保人承保及理赔信息均可通过公司核心系统查询，客户也可以通过客户也可通过 24 小时客户服务热线 95589 及我司官网进行查询；同时我司具有完善的档案管理制度，投保人的承保、理赔情况我司均会进行分类的档案管理。我司将对招标人的保险信息建立专门的管理档案，及时提供相关车辆档案的信息查询。

3、建立统计制度：对投保、批改、事故、索赔等相关事宜进行统计，定期上报。

4、投保、理赔服务方案：针对该项目我司成立了专门的服务小组，所有的保险服务均可提供上门服务。投保时协助客户填写投保单及整理投保资料，自接到投保资料后 2 个工作日内在系统中出单并将保单送至客户单位；协助并指导客户办理理赔手续，理资料均可上门收取；在客户需要查询或调取承保、理赔信息时，自接到客户需求后将第一时间响应，工作日内 2 小时内处理完毕。

5、建立投诉、回访制度：我司建立了完善的投诉管理办法，明确了各岗位的职责分工，对于投诉事件纳入公司负责人及具体经办人员的日常及年终考核，投诉事件我们将在第一时间响应与投保人取得联系了解具体情况，积极解决问题。建立回访制度，完善信息交流平台，及时听取意见反馈，改进工作计划与思路。我们将要求服务专员对承担主承保服务的业主或承包单位实行定期的回访，这些回访计划的落实将成为考核公司服务人员绩效的重要指标，定期回访通常安排在每季度初期，也有可能与我们特色的客户活动合并在一起，比如保单培训、节日拜访、文化交流、邀请代表参与我们组织的客户服务节等。

通过这些活动，我们希望能够倾听招标方对我们的服务需求，对发生的赔案情况进行探讨，或者帮助客户准备索赔资料。

我们还将为回访活动设计评价工具表，这些表格将详细记录每次回访的主要内容以及客户评价。

服务小组将定期提供赔案统计报表，以便贵方能及时掌握理赔案件的进展情况，加快赔案处理速度。赔案统计报表建议包括的内容：出险时间、出险机构、受损标的、估损金额、出险原因、已决赔款金额、未决赔款金额、预付赔款金额等。

6、建立理赔投诉机制

我司将在承保后设立公司领导小组的理赔投诉电话专线，建立客户投诉机制。对于被保险人提出的投诉意见将及时登记备案，并定期向被保险人通报对投诉案件、责任人的处理意见及结果。

如果相关责任人被有效投诉，项目领导小组将视情况对其给予警告、责令改正、通报批评等处理；对于发生超过 2 次（含 2 次）以上的投诉，我公司将更换相应客户服务人员。

为强化服务小组监督管理职能，保证服务时效和质量，特设立监督投诉热线：总部投诉电话：95589

7、自我评估制度

贵单位在接受太平保险服务过程中，针对本项目保险服务我司将根据贵单位的服务反馈制定自我评估制度。定期对服务的执行情况、效果进行评定。根据评定结果，结合客户具体情况，就原服务计划做出调整，或制定更为详细的服务计划。

8、成立项目服务组：我司成立专门项目服务组，承诺在整个保险期限内负责受理所涉及本合同的出单、承保、日常服务等事宜。

B、理赔服务

我司太平财险完全响应招标文件要求，建立保险项目 VIP 客户理赔服务绿色通道，切实遵守以下保险理赔服务条款，主动迅速地为被保险人提供优质的理赔服务。

1、报案与查勘

(1) 太平财险设立 24 小时保险服务专线电话，并安排服务专员，可随时接受被保险人的出险报案。

(2) 太平财险严格执行 365 天、24 小时的全天候接报案制度。根据自身的机构网络设置，我司接到甲方、其他被保险人或保险经纪人的报案通知后，立即答复是否需要保留现场。如需要，我司专责理赔人员务必在 1 个小时内赶到现场进行查勘。保险理赔人员在查勘现场后需要提供“案件所需材料清单”给甲方现场人员。

若因项目抢险需要，或专责理赔人员未按上述规定时间及时到达出险现场，我司允许被保险人自行处理事故现场，恢复运营，并应认可被保险人所申报的事故经过属实，认可被保险人采取的有关施救处理措施及发生的有关施救费用，但是被保险人应注意保留有关的现场照片及有关索赔单证。

(3) 我司太平财险同意对于
财产综合险：估损在 RMB10 万元以内的保险事故；公众责任险：估损在 RMB2 万元以内的保险事故；
免现场查勘，但被保险人应提供详细的出险事故经过报告和必要的照片、索赔单证等。

(4) 针对公众责任险案件处理：
针对索赔金额在 RMB5000 元以下的赔案，我司同意由被保险人全权自行处理赔

偿事宜，认可和接受被保险人的处理结果；

如遇案情复杂的公众责任案件，应被保险人要求，我司将安排专人赴现场为被保险人提供保险理赔全程协助。

(5) 我司（或委托代查勘机构）查勘人员到达现场后，务必配合被保险人作好必要的施救工作，作好受损财产的保护和整理工作。

(6) 若因抢险、施救或减少损失的需要，在查勘人员到达现场前或未拍照前破坏了现场，由此引起的后果不能作为保险公司以后拒赔的理由。

(7) 在与被保险人共同进行初步查验后，我司会在与被保险人约定的时间内填写现场查勘报告表，提出下一步处理意见，并一次性书面明确被保险人应提交的各种索赔单证。

2、取证定责和定损

索赔资料应遵循简化原则，我司会合理要求被保险人准备提供其所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。

3、单证审核

我司提供上门自取索赔材料服务，并填写索赔单证签收单，审查核实。被保险人提交必须的、有效的、真实的有关单证和资料。我司在收到上述材料后会立即进行审查核实，若认为有关证明和材料不完整，将立即以书面方式通知甲方或其他被保险人补充提供有关证明或资料；若在接到索赔资料后 2 个工作日内未提出有关审核意见，则视为被保险人认可索赔资料完整。在以后的理赔处理中，我司不会以索赔单证不齐全为由拒赔或要求延长理赔期限。对被保险人的不同意见，我司将本着为 VIP 客户提供良好保险服务的原则与被保险人沟通协商。

4、理赔时限

对于被保险人的报案及索赔申请，我司将会全部迅速处理，实行理赔时限制。在支付赔款时，按含税价赔的方式支付给被保险人赔款。

在收到被保险人齐全的索赔单据后，2 个工作日内提出有关审核意见。对于属于保险责任且由保险双方对赔偿金额达成一致之日起的，必须按以下规定时限支付赔款。

RMB10 万元*以内（含）	1 个工作日内支付
RMB10 万元以上 RMB20 万元*以内（含）	4 个工作日内支付
RMB20 万元*以上	6 个工作日内支付
*上述金额均已扣除了适用的免赔额	

如我司未能在上述约定的期限内履行赔付义务，则被保险人可按照赔款金额的一定比例收取违约金，具体比例为每延迟一天收取赔款金额的 1%。

5、预付赔款支付

根据被保险人要求，针对经查勘属于保险责任的赔案，我司同意根据被保险人提供的现有索赔单证，在被保险人要求下预付估损金额 60%的赔款。

保险双方在对预付赔款金额达成一致后，我司会在下列时效内划付预付赔款：

RMB20 万元*以内（含）	2 个工作日内支付
RMB20 万元*以上	4 个工作日内支付
*上述金额均已扣除了适用的免赔额	

预付部分赔偿后，保险双方应积极合作，继续取证、鉴定等工作，一旦保险双方对最终赔偿金额达成一致，我司会在收到被保险人齐全的索赔单证后按约定的时限内支付其余赔款。

如预付赔款支付时间超过上述规定时限，则被保险人可按照赔款金额的一定比例收取违约金，具体比例为每延迟一天收取赔款金额的 1%。

6、跟踪服务机制

我司根据招标要求建立针对第三者客伤案件的伤者伤情跟踪回访机制，根据伤情及实际情况采取实地回访、书面回访或电话回访等多种形式进行定期的客户回访制度。如伤者私自转院、伤情超出预期，再次入院等复杂情况发生，若因我司回访不及时跟踪机制落实不到位，未能及时了解相关情况，导致实际医疗费用超出预期损失，则由我司承担相应赔偿责任，不得以被保险人未提前告知等理由予以拒赔或增加免赔。

7、聘请公估公司及其费用

发生保险事故后，我司与被保险人协商一致后，由我司聘请事先由被保险人及保险经纪人认可的具有相关资质的保险公估公司对损失进行公估。

8、其他理赔服务补充：

太平财险收到被保险人及其代表的报案通知后一个工作日内，将向被保险人提交《理赔工作安排日程表》；

太平财险在接到被保险人预付赔款申请一个工作日内，就预付时间、预付金额做出书面回复。

太平财险若认为被保险人所提交的索赔证明和资料不完整，将会在收到被保险人索赔单证一个工作日内，以书面方式一次性通知被保险人补充提供。如太平财险在接到索赔证明和资料一个工作日内未书面提出有关审查核实意见，即视为认可被保险人提供的索赔资料完整。

9、快速处理机制

公众责任险：

保险人授予被保险人每次事故 RMB 元限额的现场快速处理权限。被保险人现场处理人员可以根据实际情况，迅速与受伤/受损第三方达成一次性赔偿协议，每次事故赔偿限额 RMB 元，除了双方签字的赔偿协议、第三方身份证复印件和被保险人盖章的案情说明外，不需要提供其他单证。

保险期限内每个自然月月底，被保险人收集各站点该类赔案，将所有该类赔案按上述约定的三项文件整理后递交保险人。保险人在收到各赔案材料后，3 个工作日内结案并支付相应赔款。该类赔案的年累计赔偿限额为人民币 万元。

建立承保理赔服务跟踪机制：

对于本项目所有承保、理赔及服务人员，我司将每季度抽取被保险人经办人员进行承保理赔服务回访，一方面对服务人员进行满意度调查，一方面及时发现服务中存在的问题，积极加以改进。

类别	权重	目标	数据来源	指标说明	周期
服务态度	20%	客户好评	客户评价	责任心，积极主动性	季度
服务时效	20%	≤承诺时间	客户评价	是否严格履行相关规定时效，是否第一时间响应并解决紧急事项	季度
赔案处理	20%	快速、清晰、准确核损，时效内结案	客户评价	是否数量处理案件，是否清晰操作案件流程，是否在时效内结案	季度
整体服务满意度	40%	履行服务承诺内容	客户评价	一个投诉，严肃批评；两个投诉，直接更换	季度

赔款支付原则

太平财险对已确定保险责任但未能确定最终赔偿金额的赔案，将根据被保险人已提供的证明材料支付已确定部分的赔偿金额；在最终确定赔偿金额和赔付处理意见后，太平财险将根据实际支付的赔偿金额和最终支付的赔偿金额支付相应的差额。

赔款处理原则

发生保险事故后，太平财险将依照保单及本合同的相应约定进行赔偿理算、支付赔款。以利于被保险人恢复工程、重置设备及其它保险财产。

接报案及查勘、出险报案

我司承诺对被保险人所有保单进行 VIP 服务标识，无论本项目在何时、何地发生保险事故，只要拨通太平全国统一服务热线 95589，20 秒内即可进入太平 VIP 客户快速处理流程，由服务专员进行及时处理。

如被保险人因特殊情况无法在规定的时间内报案，我司认可其事后出具的书面说明，并视同为及时报案。但被保险人应在有条件报案的情况下及时告知我司。

现场查勘时效承诺

针对本项目的特殊性，我司严格执行保密制度。服务小组成员严格遵循事故消息

公布制度及保密制度，不向与事故无关的任何一方透露与事故相关的任何消息。我司严格执行 365 天×24 小时的全天候接报案制度。

我司接到电话或书面报案通知后，服务小组安排现场理赔服务人员/查勘人员在 30 分钟内到达现场，进行保险事故损失查勘。未按上述规定及时到达现场或遇紧急情况下，则允许被保险人及其委托人自行处理事故现场，只需保留事故现场的有关照片或实物证据。由此产生的一切合理费用和事故损失保险人应全部承担。

在收悉被保险人将采取施救措施的报告后，应被保险人要求，保险人即刻派员至施救现场进行现场响应式理赔服务。保险人承担施救所产生的全部合理费用。

我司在完成初步现场查勘工作后三个工作日内完成初步查勘报告，并制定下一步工作计划。

审核及赔付、单证审核时效

被保险人提供完整索赔资料后，我司出具索赔材料签收单，在 1 个工作日内对索赔材料进行审核，如索赔材料存在不完整情况，我司立即以书面或口头方式一次性通知客户或指定理算师条款指定的公估人应补充提供的有关证明或资料，若在接到索赔资料后 3 个工作日内未提出有关审核意见，则视同我司认可索赔资料的完整。

查勘时限

1. 太平财险接到报案后，理赔人员将会在五分钟内与被保险人进行联系。
2. 太平财险服务小组将安排现场理赔服务人员/查勘人员在 30 分钟内到达现场，进行保险事故损失查勘。若未按上述规定及时到达现场或在情况紧急前提下我司允许被保险人及其委托人自行处理事故现场，但应保留事故现场的有关照片或实物证据。由此产生的一切合理费用和事故损失由太平财险全部承担。
3. 在收悉被保险人将采取施救措施的报告后，若被保险人提出要求，太平财险将即刻派员至施救现场进行现场响应式理赔服务。太平财险将承担施救所产生的全部合理费用。

其他理赔服务项目时效小额案件处理

估损金额在 RMB 50 万元以下的案件视为小额案件，我司在接报案后可选择是否查勘现场，如不查勘现场，可以认可被保险人提供的损失清单、现场照片或影像资料为理赔依据，我司承诺在索赔资料齐全的情况下于 1 个工作日内结案赔付。

资料审核时效

保险人若认为被保险人所提交的索赔证明和资料不完整，保险人需在收到被保险人索赔单证一个工作日内，以书面方式一次性通知被保险人补充提供。如保险人在接到索赔证明和资料三个工作日内未书面提出有关审查核实意见，即视为认可索赔资料完整。

拒赔时间要求

如保险人认为收到的被保险人索赔申请不属于保险责任，保险人自签收被保险人索赔证明材料之日起两个工作日内，需向被保险人发出书面拒绝赔偿或拒付保险赔偿金的通知书，并载明拒赔依据。如果保险人未在上述时间内提出拒赔，则认为保险人已接受被保险人的索赔申请，不得再提出拒赔。上述时限同样适用于保险公估人处理的保险事故案件。

服务承诺保障机制

太平财险内部对于大项目的服务工作有明确的管理方式及严格的制度保证，我们针对每个项目制定统一的风险管理办法、理赔手册和年度工作计划，有计划地安排多地址项目的服务，保证服务的一致性和高效性。

太平财险已在全系统内将被保险人列为 VIP 客户，实施 VIP 客户关系管理，保持双方的良好沟通，及时了解被保险人的服务需求，不断完善太平财险的服务措施，保证太平财险的服务及时有效，达到被保险人的最大满意度。