

组员	雷颖	法务岗	提供法律顾问咨询服务	13864388618
防灾减灾小组主要职责	淄博中心支公司客服理赔部负责牵头防灾减灾服务小组各项工作，各县区支公司设立防灾减损服务专员。 制定全年防灾减损计划，依照计划定期实施各项方案。同时聘请各阶段专家，开展各类风险课程讲座，增强服务方案的可操作性。			

4、信息保密性，限制信息用途，防止泄露参保人员信息

我司取得的由淄博市淄川区农业农村局提供的相关信息（包括衍生信息）及相关资料，承担保密责任，不用于其他用途，不向第三方泄露，确保信息安全管理

4.1 建立信息安全管理体系统

我公司将建立健全内控制度，做好个人信息安全保护，防止信息外泄和滥用。承诺按照《社会保险个人权益记录管理办法》（人力资源社会保障部令第14号）的规定，严格信息管理，不得将个人信息用于管理意外伤害保险以外的其他用途，不得向第三方交换。

4.2 技术安全管理

我司将对信息系统进行技术安全管理，包括网络安全管理、系统安全管理、桌面安全管理。IT服务专员负责统一安装合署办公的电脑并调试维护。

4.3 病毒防范管理

选用政府部门认可的病毒防护软件。IT服务专员将定期组织检查病毒，发现病毒及时采取相应措施处理。

4.4 信息畅通管理

管理系统建设标准：我司建设有承保管理系统、理赔管理系统、财务管理系统等完善的业务管理系统。

5、服务承诺

5.1 组织保障

针对淄川区2022年乡村振兴扶危助困项目，中国太平洋财产保险股份有限公司淄博中心支公司成立了专项服务小组。主要工作职责是：

- （1）负责与采购人的沟通、联络、协调具体工作内容；
- （2）负责公司内部的信息沟通与协调，以便提供完备及时的保险服务；

(3) 分工明确、责任到人，服务小组全体成员各司其责，保证各项服务承诺的落实和服务工作时效性和连续性。

5.2 承保服务

(1) 成立专项服务小组，协助淄博市淄川区农业农村局做好承保工作。

(2) 我公司将已出好的保险单证及发票，承诺 1 日交给投保单位。所有投保、变更、退保等申请，均由我公司直接办理。

(3) 我公司将积极做好承保回访工作。定期了解投保单位对“防贫保”团体人身医疗保险服务的需求，加强沟通，积极改进工作中存在的问题，不断提高承保服务质量。

(4) 提供投保查询服务。我公司将提供 365 天×24 小时全天候咨询服务；积极配合，按照投保单位需求，及时准确地提供投保理赔情况，并做好答疑解释工作。

5.3 理赔服务

(1) 服务宗旨

为切实贯彻保险业理赔服务“主动、迅速、准确、合理”的基本原则，简化理赔操作流程，提高理赔效率，保证淄川区 2022 年乡村振兴扶危助困项目理赔操作的简便和高效，专门为项目量身打造的更为合理的理赔服务流程，凸显服务的个性化。流程设计的基本理念是尽量简化环节，将我公司的优良资源整合在特定服务团队内，保证所有保险服务均在该团队中封闭进行，删除所有不必要的流程，达到最大限度满足客户需求的目的。

同时我们也将严格遵循被保险人有关事故消息公布原则及各项保密守则和制度；从保密的角度考虑，对于一些事故理赔，可以根据具体情况，简化理赔手续和理赔所需要的单证、材料等，尽量缩小事故的影响面。

(2) 管理机制

在决策管理上，领导设立“项目领导小组”，由公司领导亲自挂帅，小组成员主要由相关部门领导组成，全面调配系统资源，负责组织、协调工作，保证“主动、迅速、准确、合理”理赔工作方针的贯彻执行；

在理赔服务小组队伍建设上，我们将抽调理赔专业人才组成“理赔服务小

组”，专责理赔服务。既可有效地减免赔案流转、审批程序，同时又能提供快捷及时的现场查勘、抢险施救等理赔服务。

在技术力量上，我们将集中专业人员，并聘请具有相关项目专业技术背景的外部专家，参与对项目的查勘与赔案处理或技术指导，借助他们的专业力量，提高赔案处理效率与质量。

（3）理赔时限

实行理赔时间限制，在规定的时间内尽快结案，进行赔付，对于小额理赔案件，24小时内结案赔付。