

3.服务响应时间

(1) 服务响应时间承诺

我公司组建了“淄博市张店区综合行政执法局公众责任险项目专项服务团队”，专门从事此项目工作，建立健全售后服务体系，确保项目正常运行，并在完成项目后提供无偿咨询服务、指导和建议等技术支持。对贵单位所反映的任何问题在 20 分钟之内响应，1 小时之内赶到现场解决问题，若遇紧急案件需立即上门服务。我公司将优先为本项目理赔服务人员配置服务专用车辆，确保各县区营业单位每天有一辆车，专项用于贵方理赔及其它服务。如出现紧急情况，可以随时调用我公司其它车辆，确保 1 小时内到达，提供应急上门服务。

(2) 承保服务响应时间

我公司承诺，承保服务时效如下：

投保资料齐全，3 个工作日内出具保单；

批改资料齐全，1 个工作日内出具保单；

保费划转后，1 个工作日内进行收付确认

(3) 理赔服务响应时间

我公司承诺，理赔服务时效如下：

接报案：“95585 服务专线”及专职联络人受理被保险人的 365 天x24小时全天事故报案、咨询、疑难解答和投诉处理信息查询服务等业务，在接到报案后 3 分钟内通知事故现场就近的理赔人员前往进行事故查勘。

现场查勘：接到报案后，根据报案情况，理赔服务人员 10 分钟内就是否需要保留现场向被保险人明确回复。接到理赔报案后我司专职理赔人员承诺迅速启动理赔查勘服务，确保 20 分钟内赶到现场。

单证收集：事故发生后，经我司按承诺时间现场查勘后，1 个小时内

根据事故实际情况，向被保险人出具索赔资料清单，并列出重点提示事项，被保险人备齐索赔资料后，我公司随时可以安排专人上门收取资料；

理算核赔：接到理赔资料后，理赔服务人员将在当日将案件理算完毕

并提交分公司核赔。分公司核赔人员在当日对案件的保险责任、损失金额和资料完整性进行最后审核，审核无误的核赔通过；审核存在问题的，当日退回并告知理赔人员进行整改。理赔人员接到退回案件后，当日对案件进行整改，并提交分公司核赔。核赔结束后，赔款将在支

付时限内（详见赔付方案）支付到被保险人授权的账户中。

赔款支付：

a. 小额案件：对属于保险责任的 100 万元以下的案件，在与被保险人达成赔偿协议后的 1 个工作日内履行赔偿义务。

b. 大额案件

案件分类	赔付时限
RMB100 万（含）以内赔案	1 个工作日内支付
RMB100 万元至 RMB300 万元（含）赔案	2 个工作日内支付
RMB300 万元赔案以上	3 个工作日内支付

回访：支付赔款后，在 1 个工作日内进行回访，了解贵单位对整个服务过程的满意程度，意见建议，需要我公司协助解决的保险方面的困难，并在 5 个工作日内协助解决。

（4）服务期限

自合同签订之日起一年，一年后若采用续签模式，服务期限同合同期限。为完善采购人保险保障，自签订合同之日起至保险单出单之前所产生的保险责任须由成交由我公司一并承担。