

服务条款

服务原则

- 我司自建司以来一直为政府、企业提供全方位的车辆保险服务。针对贵单位的特点以本着“以客为尊”的原则，我司制订了特点鲜明、项目丰富、贴心周到的承保服务方案，最大程度维护投保单位利益。
- 高效——采取联合工作小组共同工作的方式，贯穿于保险方案拟定、条款设计、保险服务等工作的全过程。
- 公开——充分协商和透明操作，使被保险人在最大可能的情况下参与本项目从承保到理赔的各环节。
- 全面——从被保险人的利益出发，充分考虑被保险人的需求，全方位、多渠道地提供各项切实可行的服务活动。

我司已有完善的车险 VIP 客户管理体系，涵盖了车险投保、续保管理、接报案、定损理赔和客户增值服务等多个方面，保证贵单位从承保、报案、理赔等多方面享受全程快速便捷的绿色通道服务。

1、 保险承保服务

■ 保单到期提醒服务

我司将在贵单位车辆保单到期前 20 日提供保单到期提醒服务，并就有关问题进行沟通与协商，确保贵单位车辆保险按时续保。

■ 承保上门服务

贵单位作为我公司重要客户，我司将指定客户经理上门服务，也可接受投保单位电话或传真服务申请。为了确保被保险人的保险责任及时延续，保证车辆的安全运行，我司将在保单到期日之前，指派专人上门办理承保手续。

- 提供全程上门服务：投保人只需电话预约、提供清单，我司将委派项目组专人根据投保单位指定地址上门计算保费，分送保单，收缴保费。
- 续保服务：确保续保车辆在保险到期前办妥续保手续，新购车辆按照车辆使用单位要的时限办理保险手续，并将保单及时由项目组专人送达投保单所指定地点。
- 变更及批改服务：在接到车辆变更通知后，30 分钟内办完保险变更批改手续，并及时送达使用单位，同时将报废车辆的退保保费退还。

■ 建立客户档案

我司一旦承保，将对贵单位的保险车辆建立用户档案，对车辆情况及保险金

额、保费、变更情况逐笔登记造册，录入单独的数据库，以便被保险人随时查询。同时开展车辆的跟踪服务。

■ 及时反映市场和客户需求服务

市场如有新的服务或者优惠时，我司将及时告知贵单位，并就有关问题进行沟通与协商开发并提供新险种承保服务。

2、 保险理赔服务

理赔服务原则

- 主动、迅速
- 公正、专业
- 最大限度保护被保险人利益

出险报案与补报案

- 全国统一 24 小时服务热线：95500
- 车辆出险后，立即拨打投标人全国统一 24 小时服务热线 95500 报案电话，以便提供及时理赔服务。
- 特殊情况，无法及时报案，补报案不受时间限制，被保险人直接向服务专员报案，由专项服务团队成员做补报案处理。

受理报案表：

第一种方式：直接拨打全国统一报案电话 95500
第二种方式：专项服务小组理赔服务专员报案电话
第三种方式：事后出具书面说明（特殊情况无法及时报案）

索赔材料递交

提交的索赔材料包括：

- 1、 索赔申请书或委托书；支付账号以及一行三会规定的相关反洗钱所需证件。
- 2、有效的保险车辆行驶证及驾驶员驾驶证
- 3、修理发票原件、修理清单，对涉及第三者财产损失、人身伤亡的事故还需提供交通管理部门的交通事故责任认定书等有关证明及费用凭证。

快速响应，及时查勘

接到车险客户报案后，我司查勘员将在 5 分钟内主动与客户联系，确认查勘地址，约定查勘时间；在约定的时间内完成查勘工作，告知客户后续索赔程序和索赔单证。

事故地点	到达现场时限
------	--------

市区	20 分钟
郊区	1 个小时
疆内其他各地州、县、团场及疆外省市	2 个小时
如无法按上述时间到达现场的情况下，根据实际情况，指导客户使用中国太保 APP 或微信自助查勘。	

理赔时效承诺

对简易赔偿案、大宗赔偿案，索赔单证齐全有效，24 小时之内赔付。

事故车辆“免查勘免定损”直修服务

双方均在我公司投保的车辆，发生互碰，无人员伤亡、亡，经我公司理赔人员确认属保险责任事故，可不必提供《道路交通事故认定书》，由我公司理赔人员会同事故双方当事人协商处理。

对于损失在 5000 元以下无人伤且责任明确的案件，客户索赔手续齐全的，我公司在当天结案赔付，做到先赔款，后修车。

提供车辆修理、索赔一站式服务

保险标的出险时，理赔顾问将主动向客户提供报案、事故处理、索赔指导、索赔单证缮制、理赔手续办理等咨询服务。我司运用 3G 快速理赔新技术，对 5000 元以下不涉及人伤损失的车险案件，现场一次性完成查勘定损和单证、信息采集等工作；对于非拆解损失，现场一次性确认定损单，客户凭定损单即可前往约定修理厂进行维修，免除因流转带来的索赔周期加长、维修金额纠纷等烦恼；查勘员现场收集索赔单证，无需客户携带大量纸质材料前往保险公司索赔，一站式服务专业省心。

紧急抢救费用垫付承诺

保单有效期内，被保险人在合法使用保险车辆的过程中发生保险事故，发生重大保险事故且责任明确的，造成车内人员或第三者人身伤害，需紧急抢救的，只要被保险人提出垫付要求，无论交警部门是否发出垫付函，乙方将在责任限额范围内先行支付抢救费用。

第三者代位追偿

对于属于保险责任范围的事故，被保险人无责、第三方应负全部责任时，我方将积极全力配合被保险人向责任方及责任方保险公司索赔。如遇困难，也可由我司根据本合同的规定以及投保险种先予被保险人，同时从被保险人取得代位追偿权，在赔偿金额范围内代位行使代位追偿权利，但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保险人不能行使代位追偿权利的，保险

人不承担赔偿责任或相应扣减的赔偿金。

24 小时道路救援服务

含 9 座及以下的非营业客车商业险保单客户，按照享权保单的商业保费收入设定非事故救援的免费次数，对保险事故案件（车险立案）暂不做限制，服务项目包括：信息咨询、换胎、送油、加水、电瓶充电（油料费客户自付）、紧急拖车（非事故 100 公里、事故 50 公里）、困境救援（吊车及专业施救）。

人伤案件预付服务

1、伤情明确，在保证公平公正前提下，由公司人伤岗通过协议定残方式确定伤残等级，并支付伤残赔偿金，减少客户的鉴定费损失。

2、轻微损伤，对于车险人伤损失在 3000 元以内的案件，在事故现场或第一时间，我司组织客户协商调解，可免除医疗核损快速赔付。

上门收集理赔单证

采取承保、理赔上门服务的措施，公司安排专人提供“一对一”专业服务。具体服务流程：（1）上门送投保计划，进行专业业务咨询服务；（2）上门收取承保资料及保费；（3）上门送正式保险单；（4）接到客户委托，保险经办人上门索取理赔所需单证，交我公司客户服务中心理算，由保险经办人上门送赔款。

配件工时无差额

1. 诚信报价服务，我公司全辖所有案件的配件价格，完全执行精友公司系统价格。4S 店价格全疆统一，中支 4S 店价格与乌市执行同一价格标准。

2. 承诺事故车辆维修所用的零部件均为原厂家的产品和报价，并保证车辆修理质量事故车辆维修所用的零配件均为国家相关部门认可的正规厂家生产的合格产品及其报价。

我司推荐信誉较好、服务级别在二类以上的维修厂家。负责协助督促维修厂家保质保量的对受损车辆进行及时修复，交被保险人使用，我司承诺事故车辆维修所用的零部件均为原车的产品和报价，被保险人高档车辆在全疆各地出险后，理赔后均应指定各地 4S 店进行维修，保证车辆的修理质量。

异地出险理赔服务

能够提供全国通赔服务客户提供所需单证，同时异地出险后，可就近在我公司任何一个分支机构进行受理，有专人协助索赔并能够就地维修、领取赔款。

设立投诉处理机制情况

保险公司须设立客户投诉电话，建立客户投诉处理机制，尽快给客户做出满意的答复；对电话咨询、投诉，应全面了解情况，做出详尽解释，如遇无法马上解决的问题，应由接听人在 24 小时内给予客户答复；对书面咨询、投诉，应认真落实，尽快处理，24 小时内予以电话确认，并于 3 个工作日内给予回复。凡

投诉所涉及的分支机构，应督促其尽快予以处理，对于处理不力的机构和人员要追究其责任；如各投保单位保险公司服务小组人员和各出单公司客户服务人员的服务不满意时，保险公司应在核实清楚后应予以更换。

四：消费者保护条款

协议各方在开展保险销售活动时，应充分尊重并自觉保障保险消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权，受教育权、受尊重权、信息安全权等基本权利，确保保险消费者合法权益得到保护。