附件1

2019-2020年度绍兴市本级公务用车保险机构名单及特别服务承诺

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **保险机构单位全称** | **特别服务承诺** | **联系人** |
| 1 | 浙商财产保险股份有限公司绍兴分公司 | 1.免费紧急救援：在正常可调动的服务资源外，确定一家救援公司专门为该项目提供服务，保证365天\*24小时紧急救援，不分事故非事故，无偿提供救援。服务项目包括：拖车、换轮胎、加油、搭电及其他小故障现场抢修等。  2.优先理赔服务：设立绿色通道，理赔全流程三优先服务：  （1）优先调度派工：客户报案时，电话中心坐席根据客户标识特征（客户类型为VIP客户），同时结合保单特别约定给予优先调度派工，及时将客户相关信息（特别是VIP客户归类告知客户本人及理赔人员）；  （2）优先查勘定损：在征得客户同意前提下可优先推荐客户到我司合作网点进行维修，在确保定损维修无差价前提下一个工作日内完成定损并核损通过；  （3）优先理算赔付：VIP客户赔案的理算赔付，享受理算及核赔绿色优先通道服务，原则上当天必须完成结案并支付赔款（特殊情况可延后一个工作日）。  3. VIP客户授信理赔：发生1000元以下的不涉及第三方的纯车损单方事故（或双方事故三者无损），报案后由客户自行对车辆受损部分拍照并进行修理，事后凭车辆损失照片、修理发票、修理清单、驾驶证、行驶证正副本复印件即可索赔。  4. 免现场查勘理赔：发生1万元以下的单方事故，报案后客户自行对事故现场拍照，可免第一现场查勘，由我司直接对车辆进行定损，修复完毕后凭现场照片、修理发票、修理清单、驾驶证、行驶证正副本复印件即可索赔。  5.绿色理赔专车：配置绿色专用理赔车，保证先行为出险车辆提供现场查勘等服务，以保证服务时效；同时根据需要及时调度全省所有的查勘车辆。  6.代位追偿服务: 因第三方对被保险机动车的损害而造成保险事故，被保险人可以直接向我司索赔，我司在保险金额内先行赔付被保险人，并在赔偿金额内代位行使被保险人对第三方请求赔偿的权利。  7.小额案件合并处理:对投保车辆，标的车在保险期限内发生多次单方事故且总计损失金额 3000 元以内，可以一次报案、一次定损，一次办理索赔等服务。  8. 人伤非医保项目处理:对于人伤事故中产生的医疗费中含有国家非医保范围外项目，在1万以下的免除被保险人承担责任。  9.交警快速处理涉及三者事故：交警事故认定书注明标的全责且当场赔付三者财产损失≤1000元，或三者人伤、财产损失合计≤1500元的交通事故，无需提供三者定损单、病历、发票即可赔付。  10.车辆专修“无差价”服务：投保方的保险车辆出险后，我司根据服务承诺，对出险车辆及时提出处理方案，在计损时承诺以原厂配件价格为基数进行计算，并及时支付赔付款。  11. 重大案件预先支付赔款：保险车辆出险后，依据交警部门事故责任认定书凡涉及三者人伤的重大事故，事故责任、保险责任明确，但暂时不能确定最终赔付金额，可根据实际已产生的费用预赔付50%的保险赔款，待最终确定赔偿金额后，支付相应差额。  12. 事故车辆先修理免垫付：政府机关车辆出险后，只要办理相关手续，在双方认可的修理厂维修后，仅需提供必备索赔单证便可提车，维修费用我司可与修理厂直接进行结算。  13 特殊情况通融处理：对于省政府机关、事业单位单位车辆因出险后，因特殊情况无法及时在48小时内报案，案件损失金额在1万元以下，事后只要出具合理书面说明，我司视为及时报案。  14.人伤急救费用垫付服务：若发生人伤事故，对杭州区域的出险事件，我司将与医院建立绿色通道，先行急救，包括第三者及本车车上人员。若发生三者人伤事故，我司可根据交强险相关规定负责垫付抢救费1万元。  15.人伤急救担保与医院建立绿色通道：对于发生人伤事故的案件，被保险人可凭借我司的交通事故担保卡，到我司签订的合作协议医院先行急救，包括第三者及本车车上人员。我司查勘人员也会对伤者病情及时进行跟踪了解，提供合理的医疗建议服务，包括住院、伤残评定阶段的咨询和建议等。（医疗服务合作协议附后）  16. 协助处理复杂案件：遇重大复杂事故发生或损失金额较大时，我司可提供专职人员协助参与整个事故的处理；有人伤岗专业人员审核相关医疗单证，我司将派医疗、法律等专业人员参与人伤案件的跟踪服务，确保利益不受损害。  17.风险评估服务：若车辆出险后，我司会对事故原因进行风险量化分析以及评估，及时准确的提出合理的风险防范建议，并及时作出反馈。  18.人伤案件法律援助：对于出现人伤案件的事故，我司人伤医生即刻受理并介入跟踪，同时给予客户全程指导，可根据被保险人需求协助处理案件，必要时可由我司聘请的律师全程为客户提供专业的法律援助，相关费用由我司负责。确保做好客户伤者的后续处理工作直至案件结案。19.便捷赔款支付：我司统一使用快捷方便的支付宝客户端支付赔款。  20.送修服务：向我司的其他客户推荐前往市政府机关修理厂进行维修或保养。  21. VIP客户备案服务：投保方在保险期内的一切事故赔款事宜，直接与我司办理。 | 侯艳梅  85203330  13957525815 |
| 2 | 中国太平洋财产保险股份有限公司绍兴分公司 | 1. 免费代办年审、年检（仅针对9座以下客车）  凡是符合当地车管所年审要求的车辆，凭借我司提供代办年检联系卡（须提前向95500预约，年检单证为车主身份证复印件、机动车行驶证原件、有效期内机动车交强险保险单）均可享受代办车辆年检、年审服务（年检、年审所需费用由投保方支付）。  2. 保险培训服务  我司负责组织承办向投保人提供的每季度不少于1次的客户培训。培训内容包含但不限于车辆保险知识、投保咨询、辅导、出单、交通安全法规、车辆安全驾驶、车辆维护保养等方面的相关知识。  3、专业信息咨询服务  我司提供医疗信息咨询，并可协助客户前往医院了解伤者治疗情况，介入进行谈判，有效避免投保方支付不必要费用。投保方面临交通事故处理、损失赔偿等问题时，我司亦可提供法律援助和咨询，把问题留给自己，使投保方充分享受专业服务。  4、防灾防损、培训服务  “知己知彼、百战不殆”，对于保险各方，应清楚地了解项目本身的特点和风险点。同样，保险公司也必须保持与贵方的交流和沟通，才能实时了解项目实际情况，及时发现风险隐患，并采取必要措施予以消除。因此，我司提出了系统的、有针对性的交流培训计划。  我司将组织骨干力量，邀请相关行业保险专家，集中项目关键人员，展开培训，内容包括车队保险知识、道路交通安全法、道路交通安全法实施条例及车辆养护方面等。目的是提高各方的风险管理技能，防患于未然。  在保险期内，我司承诺将按期开展各类事故培训活动，以提高贵方相关人员的安全意识和防灾防损技能。具体举办时间和地点由双方共同协商确定。  5、案件赔付直通车服务  对于投保方车辆定点维修单位，我司承诺提供案件赔付直通车服务。即投保车辆出险且在投保方定点维修单位维修的，经投保方提出申请，并提供齐全的索赔资料、委托手续，我司承诺可将赔款直接支付到投保方授权维修单位，免除投保方垫付维修款之忧。  对于涉及人伤的事故，投保方提出申请并提供齐全的索赔资料、委托手续，我司承诺可将赔款直接支付给第三方受害人，免除投保方支付伤者赔款的经济压力。  6. 无责先行赔付，我司代位求偿  对于属于保险责任范围内事故，投保方无责而第三方负全部责任时，在损失确定的情况下，我司将先予赔偿投保方车辆损失，前提须从投保方取得代位追偿权利，在赔偿金额范围内由我司代位行使追偿权，投保方应按照保险合同的要求提供相关资料，协助我司向第三方进行追偿。若投保方放弃对第三方请求赔偿的权利或因投保方过错使我司不能行使追偿权的，我司不承担赔偿责任。  7. 开展交通安全活动服务  在保险协议有效期内，我司可根据贵司的要求，以投保单位利益为重，不以任何形式增加投保方负担。各县市每年举办一次的交通安全活动会议；同时各县市每年再开展一次“夏季送清凉、冬季送温暖”活动。  8. 公务车辆理赔授信服务  我司为合同有效期内投保的公务用车提供10000元理赔授信服务，凡符合条件的案件只需客户向保险公司报案，我司授权给客户自拍现场照片，客户无需现场等待，按照我司定损金额赔付。  9. 公务车辆紧急救援服务  保险车辆在全国范围内（除港澳台外）发生故障，我司在保险年度内提供365天24小时的故障道路救援服务。  搭电服务：保险车辆因电力不足无法启动时，帮助被保险车辆搭电启动。  更换轮胎：保险车辆在行驶过程中因发生爆胎而无法行驶时，帮助更换轮胎，备胎及破胎的修理费用客户自行承担。  现场抢修：保险车辆在行驶途中发生简单故障，无需专门检修条件，只需简单更换配件的，提供现场抢修,但需更换配件的购置费用由客户自行承担。  故障拖车：保险车辆因非事故故障，即使按以上三项规定救援也无法行驶，救援单位负责将保险车辆拖救至指定地点,但拖车距离必须在100公里以内,涉及的过路、过桥费以及超出100公里的部分费用由投保单位自行承担。  紧急送油：保险车辆在行驶过程中，因燃油耗尽而无法行驶，在符合当地交警部门规定的情况下，替保险车辆应急送油，燃油费由投保单位自行承担。  紧急加水：保险车辆在行驶过程中，因缺水而无法行驶，在符合当地交警部门规定的情况下，替保险车辆应急送水。  驾车医疗救援：安联救援为旅途中的司机及乘客提供在线医疗建议和医疗转介服务。医疗转介服务仅限于客户正在旅行或计划前往的地点区域内所能覆盖的医疗网点。安联救援不承担任何可能产生的外部费用。  注：根据各地交通管制要求，高架道路、高速公路及其他交通管制区域无法提供上述服务。  10. 人伤案件处理，实施一对一全程服务  我司对车险人伤案件以一对一服务形式确保客户体验，设立有专业人伤服务团队时刻满足客户需求。出险后我司人伤服务经理或主管将主动联系客户，提供全程服务，内容包括但不限于：  (1)周到专人关怀服务：安排具有丰富医学专业知识人士，采用一人对一案方式，对重大的人伤案件主动查勘、介入并先行垫付抢救费用，全程跟踪；安排具有丰富法律、医学专业知识人士，采用一人对一案的方式，对重大的人伤诉讼、调解案件介入，帮助客户进行诉前调解，减少客户费用支出。  (2)公正调解主持服务：对于事故双方丧失交警部门调解机会的，又不愿上法院处理的人伤保险责任事故，经事故双方的申请，我司可以在公平、公正、平等、自愿的原则下主持人伤事故赔偿调解。  (3)专业信息咨询服务：我司提供医疗信息咨询，并可协助客户前往医院了解伤者治疗情况，介入进行谈判，有效避免投保方支付不必要费用。投保方面临交通事故处理、损失赔偿等问题时，我司亦可提供法律援助和咨询，把问题留给自己，使投保方充分享受专业服务。  (4)便利的先行赔付条件。对于明确事故责任且未涉及保险责任免除的，且属于疑难赔案或预计损失超过人民币10万元的重大人伤赔案，经我司现场查勘和初步定损后，根据投保方的书面申请，我司承诺在10个工作日内按可以确定的数额先予支付。在双方就最终赔偿金额达成一致后，对最终赔款金额与预付赔款额的差额部分进行结算。  11．维修无忧承诺服务  受损车辆的维修以修复为原则，但涉及车辆行车安全的关键零部件（转向拉杆、转向机、转向节、转向助力泵、EPS控制模块、制动油管、制动分泵、制动总泵、制动助力器、ABS泵、刹车系统、发动机），我司同意一律予以更换，并同意受损车辆更换零部件为主厂件、原配件。对于换修标准界定模糊的配件，从安全性、美观考虑，充分尊重客户意愿，承诺更换零部件为正厂件、原厂件。  (1)充分考虑客户需求，保证维修品质，我司推荐相应资质修理厂进行维修。  (2)我司定损时，承诺对客户车辆更换的配件均使用正厂配件价格。  (3)尊重客户自行选择修理厂的权利。  (4)对于客户车辆，在承修厂维修期间，均要求修理厂予以优先处理。  (5)我司在全省维修合作覆盖1000余家4S店、高等级综合修理厂，为全系列车型维修、保养提供优质高效服务。  12.履约保证机制  在合同有效期内，我司的服务响应及各项服务承诺，贵中心及投保单位有权进行监督和投诉。若由我司违约造成投保单位损失的，投保单位有权从履约保证金中扣除相应的违约金作为补偿。 | 单建红  85200723  15167571347 |
| 3 | 中国平安财产保险股份有限公司绍兴中心支公司 | 我司将为“绍兴市政府机关车保险采购项目”配备行业最优的理赔服务模式，在平安原有“快易免”特别服务承诺基础上，以习近平主席提出的2016年G20领导人峰会“4个I”主题，打造“创新(innovative)、活力(invigorated)、联动(interconnected)、包容（inclusive）”四大特别理赔服务升级承诺，创造世界级最优服务感受，期待您来体验：  1、快、易、免  （1）、最快：极致响应时效  报案-响应快：创建0分钟快速响应机制，报案直通专属理赔经理，第一时间为vip客户提供优质服务；  现场-查勘快：市区最长不超过30分钟，郊区最长不超过60分钟到达查勘现场；2、万元以下免现场案件0分钟等待，客户完成拍照上传即可快速驶离现场；  定损-时效快：常见车型，预估1万元以内，1个工作日内完成定损；预估车损在人民币1万元－5万元，2个工作日内；预估车损在人民币5万元以上，3个工作日完成定损；万元以下免现场案件（包括“支付宝行吧”）通过线上直赔，自收到任务照片30分钟内完成定损；  人伤-垫付快：人伤需垫付案件实行闪电服务，24小时内完成垫付；  人伤-预赔快：保险责任明确，48小时内按已有证明和资料对可以确定的数额内80%预付；  死亡-预付快：确认属于保险责任范围的死亡案件，自接到报案人员死亡12小时内，我司承诺完成交强险限额内最高12万元预付。  （2）、极易：极简理赔方式  全国通赔：平安率先在国内推行车险全国通赔服务——“异地出险，就地赔付”。客户在国内任何地区出险，都能获得平安标准化、一致性的理赔服务。客户可以在出险地就近的平安机构完成从报案到领取赔款的全部理赔过程；  电话直赔：由95511座席向被保险人推荐使用电话直赔服务，通过微信、支付宝、平安官网及好车主APP等互联网平台开展线上理赔、支付服务；  现场快赔：小额案件，有我司查勘员持手持E理赔设备，到达现场，为被保险人开展现场理赔、支付服务；  代位赔付：属于保险责任范围内的事故，被保险人无责，而第三方应负全部责任时，我司按照本合同的规定以及保险险种先予赔偿被保险人；  三者直赔：经被保险人申请，将被保险人所需承担的三者费用，由我司直接赔付三者，无需被保险人先行向三者支付，减少被保险人资金垫。  （3）、全免：极高赔付权限  免现场免证明：10000元以下单方事故免现场、免证明（客户自拍现场），10000元以下多发事故责任明确无争议免现场、免证明（客户自拍现场）;  免就诊赔付：交警现场处理，人伤费用2000元以下，凭交警协议书及收条即可赔付，无需我司定损及医院诊疗证明；  免定损赔付：交警现场处理。一次性车损及物损1000元以下，凭交警协议书及收条即可赔付，我司我司车物定损。  2、4个“I”  （1）创新：创新理赔服务  “支付宝行吧”APP理赔—线上服务：通过省公安厅及阿里巴巴联合开发的支付宝行吧进行车险理赔，我司将实行7\*24小时专人在线、专人支持；  全流程“0”垫付—修理厂直赔服务：客户至我司“直赔系统对接”修理厂维修，承诺车损费用我司全额直赔修理厂，车辆完成修理后，客户直接提车全流程无需垫付。  （2）活力：灵活理赔责任  车险扩责赔付  人伤费用：  医保外费用：伤者合理费用的医保外部分100%赔付；  精神损失费：人员死亡的精神损害赔偿金为每人5 万元，人员伤残的精神损害赔偿金按照伤残等级比例乘5 万赔付；  调解费：客户与伤者经交警等司法机关协调产生的调解费，按实际产生费用赔付；  诉讼费：诉讼案件，经法院认定需由我司客户承担的，全额赔付；  律师费：诉讼案件由我司主动为被保险人提供专业诉讼团队,律师费由我司承担；  群体事件赔偿责任：兹经双方同意，本合同约定因罢工、骚乱、暴动等群体事件造成的保险车辆车上人员的人身伤亡，由保险人负责赔偿；  其他法院认定我司客户承担的三者费用，在险种保额内全额赔付。  车损费用：  自有车辆互碰：投保了商业车损险的自有车辆相互碰撞，事故真实、无道德风险，我公司负责赔偿；  施救费：认可施救方发票，在现行执行标准基础上上浮30%为限；超出部分认可理赔管理室意见；损失金额超过50000元，拖回承保地维修的车辆，经客户提前与我司沟通确认，在5000元之内全额承担二次施救费；  群体事件赔偿责任：扩展政府征用赔偿责任。兹经双方同意，本合同约定保险车辆因政府原因征用、征调使用时发生保险事故，由保险人负责赔偿。被保险人在获得保险人的赔偿后将相关权益转让给保险人。  （3）联动：上门理赔服务  大型活动驻点支持：为机关单位自身组织的各类社会性、公益性等活动，提供无偿车险专项保障活动，如机关运动会、西湖环湖跑等，专人驻点陪伴支持；  上门风险管理及培训服务：针对不同客户个性化需求，为其量身定做并上门进行涉及驾驶安全、新道交法、车险理赔、事故处理、汽车知识等内容的专场培训；通过对出险情况、赔付情况、驾驶习惯等协助客户进行风险分析。  （4）包容：政府特殊案件包容处理机制  特殊件协商处理：因实际赔案中，涉及多方、突发等各类因素，当被保险人对赔案处理方式、损失原因认定、损失金额确认、特殊情况处理等方面存在疑义时，我司秉持“以客为尊、因客而优”的服务宗旨，第一时间启动项目领导小组介入，积极与被保险人保持协商机制，妥善处理，力求为客户创造最优服务体验。 | 王航峰  85112491  13867539841 |
| 4 | 中国人民财产保险股份有限公司绍兴分公司 | 一、承保服务承诺  （1）车险投保办理流程。保险双方商定保险事项、投保人填写投保单、保险公司核保生成投保单、投保人缴费、保险公司生成并打印保单给投保人。  （2）协助整理投保资料。  （3）度身设计保险方案。根据具体情况，帮助分析风险，从每辆车的车辆种类、使用状况、年限、以往风险状况等方面制订更为合理、全面的投保组合方案，供投保单位选择。  （4）保险期限与服务周期。保险期限一般均为一年，如有特殊需求，商业险也可短于一年。如本项目合同到期后保险期限未到期，被保险人将继续享有合同规定的权利。  （5）出单时限。新购车辆于购车当日办妥保险手续，续保车辆至少提前10个工作日办妥。  （6）服务专员（客户经理）上门优先服务。本项目服务专员（客户经理）主动上门服务，包括上门协助填写投保单、上门收取保费、上门递送保险单证、上门办理续保、上门收取理赔单证等，对投保车辆进行优先办理，全面参与、组织、协调和提供承保理赔、风险管理、争议投诉、信息沟通等全流程服务和关系维护。  （7）保险费率及优惠比例。采用国家统一的机动车交通事故责任强制保险费率、费率浮动办法以及机动车商业保险费率。本项目保费优惠比例是在保险监管允许的范围内，我公司能够给予的最大优惠幅度。如果国家有关保险政策发生变化，我公司将在调整后监管政策允许的范围内，给予本项目最优惠的服务及报价。  （8）保险车辆信息变更。各被保险人如发生保险车辆信息变更，我公司在接到通知后，在1个工作日内派专人上门办理更改保险、退保等保单批改手续，并按要求将有关单据及时送达各被保险人。投保人在责任范围内退保时，退还保费按日比例计算。  （9）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，我公司将及时告知投保人，并在符合监管要求下给予最大优惠。  （10）漏保、错保服务承诺。由于我司原因造成被保险人机动车辆保险有漏保或错保情况的，保险公司经确认后，立即办理变更手续，并承担该车辆在漏保或错保期间的保险责任。  （11）成立全省承保服务小组。成员由省公司及各地市分公司车险部、客服部等管理部门人员组成。  （12）“VIP”客户绿色通道服务。为投保单位建立保险车辆档案，在内部业务处理系统加注我公司最高级别“VIP”客户。  （13）定期反馈服务质量。一年不少于4次拜访投保单位，项目组领导也将不定期拜访省采购中心，了解客户对保险服务质量的建议和要求，逐条进行落实整改，及时改进并妥善处理，切实履行各项服务承诺。  （14）95518服务专线24小时咨询服务。  （15）防灾防损及风险管理服务。进行道路交通安全法、相关法规及车辆保险知识、安全主题教育、车辆安全驾驶、车辆养护培训，提供大面积灾害风险信息。  （16）承保、理赔自助查询系统  客户可登陆我公司网站www.epicc.com.cn，录入保单号码、车牌号等要素，即可享受承保、理赔信息的自助查询服务。  二、可以量化考核的特别服务承诺  （1）提供价值100元的代驾服务。保险期间，投保车损险的9座以下非营业客车可享受免费酒后代驾2次。（代驾范围10公里（含）、司机到达指定位置等待时长10分钟（含）以内）  （2）提供总价值1000元的全年无限次故障救援服务。投保车损险的9座以下客车因故障不能行驶的，包括需拖车、送水、充电、更换轮胎、搭电、抢修等，我公司提供全国范围内全年无限次免费故障救援服务。（限50公里内，高速等交通管制区域除外）  （3）提供价值300元的车辆安全检测服务。投保车损险的9座以下非营业客车可享受。  （4）提供价值200元的车辆四轮定位服务。投保车损险的9座以下非营业客车可享受。  （5）提供价值150元的代办车辆年检服务。投保车损险的9座以下非营业客车可享受免费代办车辆年检的服务，检测费用自理。  （6）可指定修理厂。在投保时选择4S店修理的，我司不另对此险种收取保费，同意车辆到4S店无差价维修。  (7)投保商业险9座以下非营业客车，保险期间车辆车上人员因事故、意外遭受严重的人身伤害，可享受我司提供的免费直升机院前救援服务。  AW119直升机（或其他单发机型）：价值4万元/小时  AW139直升机（或其他双发机型）：价值7万元/小时   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 服务项目 | 服务内容 | 服务标准 | | 直升机空中运输 | 会员发生意外且符合救援条件时，将出动直升机将病人运送到距离事故现场最近的合作医院。 | 1、接到报案后快速判定遇险人员是否在救援范围内、客观条件是否适航；  2、快速制定专属救援方案；  3、救援团队迅速完成救援准备工作；  4、直升机搭载医护团队赶赴事故现场实施救援。 | | 空中医疗救护 | 救援直升机上配备有专业的医疗器械和必要的药品，被救援人在空中将得到适当的医疗照护。 | 1、直升机上配备经过适航检定的除颤监护仪、呼吸机、注射泵、吸引器及机载氧气瓶等；  2、随机医护人员携带空中医疗急救包，配备相应的急救药品。 | | 地面救护车协调 | 在符合院前救援服务范围的情况下，如因客观条件不适航而无法出动直升机，或须联合120急救中心开展空地联运时，金汇通航负责地面救护车的联系。 | 1、因不适航因素导致直升机无法安全飞行，将联系距离事故现场最近的120赶赴现场急救；  2、事故现场无法起降直升机时，联系120开展地空联运；  3、密切关注120救护车的位置并协调其尽快赶赴现场施救。 |   （8）投诉受理制度。凡接到有关投诉，我公司将按如下程序处理：95518服务专线工作人员对来电反馈情况遗漏误事，出现一次扣罚100元，出现两次扣罚当月工资，出现三次予以辞退；查勘定损速度达不到承诺规定经查实的，扣罚当事人100—500元，超过三次的调离理赔岗位；业务人员不按要求提供上门服务的，每发现一次扣罚200元，三次以上的取消该业务人员的展业资格；任何工作人员因工作差错或态度恶劣被举报投诉经查实的，根据情节轻重，分别给予警告、通报批评、扣发岗位工资、解聘免职、下岗待聘等处分；凡出现以上情况经查属实的，贵中心可根据情节轻重扣罚我公司缴存的履约保证金。  三、理赔服务承诺  （1）我公司给予车辆加注“VIP”客户标识，开通车险绿色通道服务，列为我公司最高级别“VIP”客户。  （2）95518客服专线提供全年365天×24 小时服务。95518专线是我国保险业第一个客户服务专线，通过国内、国际ISO9000质量标准体系双认证，全天24小时提供出险报案、预约投保、车辆救援、保单验真、理赔查询、投诉、回访、温馨提醒等多项服务。  （3）限时查勘处理。提供365天×24 小时全天候查勘定损服务。市区内出险的，3分钟内查勘人员与报案人取得联系，最长不超过30分钟到达现场；事故在城区以外的，最长不超过1小时到达现场。因特殊原因不能达到上述要求的，将及时与客户联系，商定查勘时间。  （4）限时支付赔款。对于索赔单证齐全、双方达成理赔一致意见的赔案，在以下规定的时限内支付赔款：  a、损失在1万元（含)以内，1个工作日内赔付；  b、损失在1—10万元（含)以内，3个工作日内赔付；  c、损失在10—20万元（含)以内，5个工作日内赔付；  d、损失在20万元以上，7个工作日内赔付。  （5）保险事故免费救援服务。投保了商业车损险的车辆发生保险事故，可享受一次单程50公里以内的免费救援服务（过路过桥费自担），或由95518通知拖车公司并按协议价向车主收取费用，客户理赔时我公司按照具体承保情况赔付该施救费。  （6）千元以下事故免修理发票服务。对于不涉及人伤和物损的车损在1000元以下的小额事故，经我司查勘人员现场查勘确认事故的，无需客户提供修理发票，我公司即完成赔案。  （7）人保客户“互碰快赔”服务。事故双方均在我司同时投保交强险、车损险、商业第三者责任险及不计免赔特约险的客户发生仅造成双方车辆损失，不涉及人伤、物损的互碰事故，可以各自向本方车险承保机构进行索赔，赔偿后不进行相互追偿。  （8）全国通赔服务。在中华人民共和国境内（不含港、澳、台）出险，即可在出险当地的人保理赔部门提出索赔，直接领取赔款。  （9）简化索赔手续，免提交证明服务。发生保险责任范围内的非人伤案件，只要责任明确、损失无异议的，经向我公司报案并经我司查勘员现场查勘后确认的，相关理赔材料齐全后即可申请理赔。  （10）理赔上门服务。保险公司向投保人免费提供承保理赔上门服务，包括客户经理专人上门收取投保单证、理赔单证等，对投保车辆进行优先办理。  （11）速递理赔服务。在我公司投保的家庭自用和非营业用汽车客户，发生仅涉及车损的保险事故，且车损在10000元以下（含）的案件时，我公司理赔人员根据客户意愿向客户提供《速递理赔服务信封》，指引客户下一步处理事项。  （12）提供承保、定损、维修、理赔一站式服务。在我公司合作的4S店购车后，我公司驻店人员全程负责，提供承保、定损、维修、理赔一站式服务。  （13）全球眼远程定损系统。我司在全省500多家4S店安装有全球眼全程定损系统，客户到4S店后，可由4S店人员通过高清摄像头及移动摄像头对车辆受损部位进行拍照并上传到我司后方平台，我司远程定损人员即可实时对受损车辆进行定损，节约了客户时间。  （14）自主选择维修厂，推荐4S店维修“无差价”服务。  （15）关键零部件损失更换承诺。受损车辆的维修以修复为原则，但涉及车辆行车安全的关键零部件（如：刹车系统、转向系统），我公司同意一律予以更换。  （16）紧急抢救费用“垫付”服务。发生保险事故，造成第三者人身伤害，我公司可在交强险医疗费用限额内垫付抢救费用。  （17）承保、理赔自助查询系统。可通过我公司网站www.epicc.com.cn享受承保、理赔信息的查询服务。  （18）“理赔提醒”服务。对部分未及时办理索赔手续或领取赔款的单位，我公司将主动联系客户，提醒理赔事项。  （19）“短信提醒”及“短信引导”服务。在重大灾情来临前，通过短信平台提供专业的防灾指导。  （20）定期提供承保、理赔统计报表。我公司按贵方要求提供保险车辆的承保、理赔情况统计报表。  四、理赔特别服务承诺  （1）特殊案件协商处理机制  对于在理赔过程中碰到的一些特殊情况或投保单位有不一致意见时，我公司将把有关情况提交项目领导小组处理，并与投保单位沟通协调，妥善处理各种疑难问题。  （2）微信理赔。我司通过微信等工具实行自助理赔，完成从查勘、定损、提交索赔资料到支付赔款的全流程服务。  （3）小额人伤快速处理。对符合条件的小额人伤案件简化流程，理赔人员在现场协助客户对5000元以下小额案件一次性快速处理。  （4）人伤案件专属法律援助服务。对受伤人员涉及住院或死亡的案件、重大、或有特殊需求的客户，推出“律师一线全程代办+医生后台服务支持”的组合服务，帮助被保险人解决“人伤案件事故处理难、垫付资金难、保险理赔难”三难问题。  （5）极速理赔。在我公司投保的家庭自用汽车客户，发生不涉及人伤、物损且车辆损失在5000元（含）以下责任明确的单方事故时，在现场提供有关所需信息的，我公司即可现场完成查勘、定损、赔款计算等工作，并通知财务部门支付赔款。  （6）重大赔案预付赔款。对于保险责任明确、损失较大但难以立即确认损失的案件，可根据投保单位要求，按照已有证明和资料对可以确定的数额在50%内进行预付赔款。  （7）无责代赔服务（第三者代位追偿）。发生保险责任范围内的事故，我司可根据被保险人申请（转让追偿权），按险种予以理赔，并从被保险人处取得代位求偿权，在赔偿金额内向第三方进行追偿。  （8）授信“免现场查勘”服务。发生金额在3000元以下的单方事故，向95518报案后，客户即可照95518指引，自行对事故现场及受损车辆进行拍照，拍照完毕后即可撤离现场。  （9）1万元以下小额事故快速理赔。车辆发生1万以下责任明确、不涉及人伤、物损的事故，在我公司查勘定损人员定损完毕，可现场收集有关理赔资料后，先行赔付给客户，待客户车辆修理完毕后再将发票交与我司。  （10）小额事故自行协商。车辆发生轻微事故，可与对方车主自行协商处理，签署协议书后撤离事故现场，到各地的交通事故处理中心经工作人员确认，车辆修理完毕后提供相关资料即可理赔。  （11）免现场查勘服务。如在上下班高峰时段及高架、高速、隧道、西湖景区等易堵路段发生无人伤、无物损的事故，可以按95518指引，自行拍摄现场照片离开，到我公司合作4S店进行远程定损。  （12）法律援助无偿服务。投保车辆发生事故后，如产生与第三方的诉讼，投保单位可向我公司提出法律援助要求，我公司根据案情提供相关法律咨询及法律援助服务。  （13）人伤案件“全程陪同”处理服务。若车辆发生交通事故造成人身伤亡，我公司医疗专业人员负责全程电话导航服务，在提前介入调查的基础上，按照“一对一”做好服务原则，做好“全程陪同”服务，提供专业的医疗咨询。 | 金安  85135392  13615858058 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 5 | 中国人寿财产保险股份有限公司绍兴中心支公司 | 1. VIP绿色通道优先服务：我公司将为本项目设置专项重要客户代码，在承保、理赔等方面享受VIP绿色服务通道。从日常咨询到理赔定案、建档、搜集材料、定损、协商等提供“全程一站式”服务。  2.代预约车辆保养服务：代预约车辆保养服务是公司为投保单位提供的一项差异化服务项目，投保单位可通过保险公司代为预约方式，优先于单独前往车辆维修企业的顾客，享受车辆保养服务。  3.微信自助服务：以微信为载体的各类客服功能及客户活动，省公司统一发布。目前，我公司提供“微信自助报案，微信预约定损，承保、理赔自助查询”自助服务。  4.车辆安全检测服务：车辆安全检测项目是指公司与当地主流品牌的4S店或修理单位合作，为投保单位车辆提供专业的检测与指导，检测项目包括汽车安全性能方面的检测服务（包括但不限于灯光调校、底盘检查、轮胎胎压检测等），每车服务次数为1次。检测结果不作为客户车辆在交管部门进行的车辆年检达标的依据，仅帮助客户科学判定当前车辆的安全状况。  5.道路救援服务：道路救援服务指车辆在未发生事故的状态下，由于意外故障导致车辆无法行驶时，公司为客户提供的救援服务。投保单位可享受不限次数全国范围道路救援自选服务。目前可提供的救援项目包括但不限于：紧急拖车（免拖50公路）、现场修理、紧急送水、电瓶搭电、更换轮胎等。  6.代办年检服务：指公司与当地代办年检服务单位合作，为投保单位代办车辆年审的服务，每车服务次数为1次，车管所须支付的费用和在年检过程中产生的汽车保养费用由客户自行承担。代办年检适用于9座以下（不含9座）非营业客车。  7.玻璃免费修复服务：开通并推广玻璃免费修复服务，此项服务面向全体在司车险客户（宁波客户除外），如客户车辆前挡风玻璃破损点小于一元硬币大小（除驾驶室主视野区域），均可享受玻璃免费修复服务。客户可通过拨打95519热线预约，凭预约短信服务码到店免费修复。此项服务由美耀专业技师提供修复服务，服务网点覆盖浙江全省。  8.保险事故免费法律咨询服务：保险事故免费法律咨询服务是指由公司为投保单位提供的一项差异化服务项目，经被保险人申请、事故当事各方同意后，保险公司可协助参与调解、提供免费的与理赔案件相关法律咨询服务。  9.人伤案件医院探视慰问服务：人伤案件医院探视慰问服务是指公司为投保单位涉及人伤案件住院治疗人员提供探视服务。我司工作人员在探视中了解受伤情况，慰问伤者病情，并切实履行告知义务，主动热情地向被保险人、伤者及其陪护人员阐明保险理赔政策和理赔范围、赔偿标准等，根据客户需要及时提供医疗专业援助和评残指导服务，协助被保险人和伤者进行事故调解，同时加强出院后的跟踪，及时提供理赔服务。人伤案件医院探视慰问服务适用于我司承保车险（含车上人员及第三者、交强险）。  10.防灾防损服务：对有需要的投保单位可提出以下服务需求：  （1）承保车辆提供油、汽、电路检测，降低车辆自燃风险；  （2）承保车辆提供线路防漏电处理，杜绝线路漏电而导致的火灾事故；  （3）承保车辆的制动系统提供性能检测，降低车辆在使用的过程中出现制动突然失灵的可能性；  （4）承保车辆冷却系统检测，防范发动机故障；  11.免费急救包：为了保障客户的行车安全及紧急救援、逃生，我公司为每辆投保车辆免费提供安全急救包一个（包括6寸尖嘴钳1个，500A/2.5米电瓶线1根，5号电池2节，多功能应急锤子1个，PVC胶带一根，手套1副，螺丝批100\*6mm2个，卷尺2米1根，手提式反光包1个）。  12.提供私家车保险方案：凡是招标方和投保单位员工的私家车辆，我公司承诺，在监管允许的范围内给予最大幅度的优惠比例，并享受本次招标我公司承诺的服务内容。  13.培训服务：采取座谈、讲课等形式。公司将不定期组织全省集中培训，通过发放邀请函等形式免费组织培训，投保单位可根据实际情况参加我司组织培训，培训内容如下：  （1）“人健康，车健康”汽车空调异味和制冷效果知识讲座；  （2）汽车节油知识讲座；  （3）冬夏季汽车行驶过程中突发问题预防和处理；  （4）汽车安全（制动、防盗、转向）方面的知识普及讲座；  （5）保险专业知识培训；（6）道路交通相关法律法规培训。 | 毛卓奇  85099551  18667508058 |
| 6 | 中国大地财产保险股份有限公司绍兴中心支公司 | 1、建立政府车辆保险项目一站式全委托保姆服务  除了必要的案件配合，我公司将为政府投保车辆提供专属的全委托理赔服务，具体内容如下：  （1）非人伤案件  我公司专属服务小组在接报案后将完全接手案件的处理，除涉及交警部门等相关部门的要求被保险人进行必要的配合外，专属服务小组将从现场的查勘开始，提供完整的包括后续车辆的维修、赔款的支付等全流程委托服务，让投保单位相关人员能从 工作中解脱出来，解除后顾之忧。  （2）人伤案件  我公司拟与投保单位以联合工作小组的形式处理案件，投保单位指定一名联系人参与联合工作小组的案件处理工作，我公司将由包括人伤服务岗、法律服务岗等理赔服务人员参与进来，提高工作效率，最大程度分担被保险人案件处理压力。  （3）全国查勘服务  浙江省政府投保单位的所有案件全国各地查勘都不需委托手续，均由当地机构或就近机构查勘或代查勘，手续简便、快捷，无论投保的车辆在何时、何地出险，都能享受我司提供的标注化专属服务。  （4）专属快捷报价服务  为了让政府投保单位享受快速的查勘现场服务，专属服务小组的理赔查勘人员均已配置PDA掌上报价工具。当接到出险报案后，查勘人员快速赶赴现场，并通过PDA对车辆受损部件现场精确定价，改变以往查勘定损时对更换配件需回公司再报价的传统操作方式，大大简化了配件报价及后续复杂的审核环节，现场准确定价将大幅提升案件处理速度。  （5）设立专属紧急抢救专项基金  造成第三者人身伤害，需紧急抢救，我公司应投保单位的要求，在责任限额范围内通过专项基金支付抢救费用。  （6）专项人伤费用  当发生保险责任范围内的重大伤人事故时，在事故责任明确前提下，我公司将在已有证明和资料可以认定的赔偿金额范围内，先行支付部分赔款，确保受伤人员迅速得到施救，并减轻投保资金垫付压力。投保单位继续配合收集整理完整的索赔单证，在双方就最终赔偿金额达成一致后，对最终赔款金额与预付赔款额的差额部分进行结算。  伤员需要评残的，我公司会积极引导并可以陪同前往正规评残机构进行评残。同时，我公司会积极协助投保单位与伤员进行事故赔偿调解，并提供医疗援助和法律援助。  2、接受超时报案  因特殊情况无法在条款规定的时间（48小时）内报案的，我司将根据投保单位事后出具的书面证明，视同为及时报案。  3、单方事故免现场  投保单位车辆发生单方事故，无需交警证明、无需现场查勘，投保单位自行查勘现场或由驾驶员自行拍摄现场照片后，由投保单位出具事故证明即可。  4、补充定损  如遇到车辆内部机件损坏，简易流程无法一次性完成查勘定损的情况，可先将事故车送省政府指定的修理厂直接修理，以修理厂更换的车辆部件作为赔付依据，减少事故车辆等待二次定损的环节。  5、并案处理  保险有效期内，可提供1次2000元以下小额保险事故并案处理。并案处理即：在某次事故处理过程中，可连带处理非本次事故的损失。连带处理的损失须符合相应条件：属于保险责任，未向我司索赔，损失金额2000元以下。  6、三者人伤全额预赔  当投保车辆发生保险责任范围内重大人伤事故，伤者要求被保险人进行预付、预赔的费用，我司可以在三者险赔偿限额的50%范围内，根据被保险人提供的证明、资料，对已明确的赔偿项目进行全额预赔。  7、火灾事故免消防证明  投保车辆发生自燃事故，索赔时不需要投保单位提供消防火灾证明，相应证明由我司负责办理。  8、同一被保险人事故承担三者险赔偿责任  根据商业车险条款第五条第一款的责任免除：被保险人车辆造成自有财产的损失，保险公司不承担商业三者险赔偿责任。 我司对政府招标车辆做出特殊服务承诺：对于同一被保险人的投保车辆发生两车相撞的事故，我司负责承担商业三者险赔偿责任。  9、无线定损  为了加快定损时效，提升客户体验我司向被保险人提供了无线定损服务，被保险人在事故现场可通过微信上传事故照片和相关理赔资料，查勘员通过微信即可完成查勘定损，并与被保险人达成赔付一项的一种理赔方式。  10、易修复透明维修  由于车后市场不够透明，行业没有标准的规范，车主常常在维修和保养时多花冤枉钱，甚至车辆在维修时出现损坏等情况却维权无门，大地电子商务有限公司创立了易修复平台，为客户提供了一个优质的平台。  该APP优点：  操作简便：关注-注册-选择-预约；  价格透明：明码标价，在市场上有明显的价格优势；  优质门店：70%为二类及以上修理厂；  特色产品服务：具有市场差异化的定制产品。  11、人伤关怀举措  为了提高理赔服务质量，提升客户满意度，我司在人伤案件中推行温馨探视，温情家访服务。小行动促成大服务，我们在每一次探视、家访中都为客户送上温暖礼品。  12、巨灾案件再保支持  大地保险作为中再集团子公司中唯一的直保公司，多年来充分发挥母公司强大的再保险优势，依托中再集团再保险、直接保险、资产管理、保险经纪的完整保险产业链，在发生巨灾时，获得来自中再集团的全方位支持。  政府车保险车辆发生互碰，我保险公司负责事故赔偿，额外不增加免赔额。 | 施根荣  88003286  13867555672 |
| 7 | 中华联合财产保险股份有限公司绍兴中心支公司 | 1.绿驾---参与绿色出行行动：投保我司公务车辆可以免费下载“绿驾”APP绿色出行软件，添加参加绿色出行活动的车辆并实时上传车辆当前里程数以及仪表盘照片，可领取绿色出行奖励（中华投保用户每停驶1天奖励2元）及万金币奖励。积累的绿色出行券可兑换额外的投保返还礼，万金币可在绿驾积分商城兑换油卡等礼品  2.免费提供发动机涉水损坏保障。3.定期洗车、应急加油等增值服务。4.发生保险事故时免费提供应急用车。  5.政府机关公务员私家车及机关直属企业用车享受同等服务承诺。凡是招标方和投保单位员工的私家车辆及机关直属企业用车，我公司承诺，在监管允许的范围内给予最大幅度的优惠比例，并享受本次招标我公司承诺的服务。 | 李忠  85203208  13906751996 |
| 8 | 天安财产保险股份有限公司绍兴中心支公司 | 一、天安理赔，简单随性  1、小程序快赔：损失轻微，责任明确事故，运用微信小程序实现简单快赔；  2、视频车易赔：通过小程序及车易赔APP与工作人员在线视频通话，现场指导处理事故和后续保险索赔，无需等待，快速撤离现场；  3、三者直赔：获得全责方授权，客户无须垫付，天安财险直接赔付三者；  4、现场简单赔：三者车损或轻微人伤，查勘员现场协助双方调解赔付；  5、专属理赔专家：为客户配置专属理赔专家，损失解答客户疑问；  6、住院零垫付：事故责任明确、保险责任成立的人伤案件。天安垫付医疗费用，让伤者安心治疗；  7、小额极简理赔：对2000元以下小额案件快速赔付，先拿赔款，再修车；  二、增值服务，超值贴心  8、全方位救援：50公里非事故道路救援服务，事故类提供同城免费拖车、吊车救援服务（限12座以下非营业客车）；  9、代为驾驶：享受代为驾驶服务1次（代驾范围限县级以上主城区范围。代驾距离在20公里以内且费用不超过100元）  10、代为送检：享受我司提供的代为送检服务1次；  三、体验至上，保障无忧  11、投保无忧：天安诚信承保，不误导客户，专人联系，送保单上门；  12、出行无忧：全国通赔服务，全天候救援服务；  13、人伤无忧：法律专家团队提供援助；人伤专家现场协调；住院关怀慰问伤者；  14、修车无忧：车辆合作维修网点超过5000家，修车质量保障；  15、大灾无忧：24小时灾害天气智能预警，全天候紧急救援服务；理赔绿色通道。 | 丁新娟  85225999  13735344049 |
| 9 | 阳光财产保险股份有限公司绍兴中心支公司 | 一、基本承保服务承诺  1、按最低折扣进行承保  我司承诺对政府公务用车，根据向保监会报备费率的最低折扣率进行承保，招标单位员工私家车享受最低折扣优惠。  2、销售环节服务承诺  不扰民、不误导、保客户信息安全。  （1）全国车险投保专线：4000000000，提供全年7\*12小时服务；全国车险直销电话：95510，对于客户明确表示不投保或拒绝继续接听电话的客户电话，使用技术手段对客户电话号码进行屏蔽，未经客户同意绝不再次呼出。  （2）履行承保告之义务：明示保险责任、责任免除条款和出险后索赔程序，不误导、不诱导客户。  （3）指导客户填写保险单证，并对客户提出的条款问题，作出准确说明和解释。  （4）遵守国家相关法律法规，对客户信息严格保密，客户信息实施制度化、标准化管理，严控信息安全，杜绝客户信息外泄。  3、承保环节服务承诺  （1）上门服务  提供上门是我司一贯的服务标准，公司上门辅助客户填写资料，签字确认，收集材料，带回公司出单，承诺24小时内将保单送至客户手中。  （2）出单时效  到门店亲自办理车险投保的客户，资料齐全、承保相关要素双方确认达成一致、成功缴费后，从缴费成功到打印完成递交，承诺在10分钟完成。  （3）保单查询  成功投保后，客户可通过电话、官网、微信服务号多渠道查询保单信息。  1）电话查询：拨打全国统一客服专线95510-2查询；  2）官网查询：登录阳光保险官网www.sinosig.com→“客户服务”→“保单服务”→注册成为阳光会员，即可查询；  3）微信查询：订阅微信服务号“阳光保险”，通过身份验证，即可查询。  （4）电销保单配送时效  电话销售完成后的48小时内向客户配送保险凭证（包括：保险单、发票、保险条款等）。遇无法在规定时间内送达的特殊情况，按照与客户约定时间另行配送。  4、回访环节服务承诺  （1）承保回访：在客户收到正式保单后72小时内，通过短信、电话等方式对客户进行满意度电话回访；  （2）理赔回访：车险结案支付后3个工作日内进行短信回访，对回复“不满意”的客户进行100%电话回访。  5、非事故救援服务时效承诺  （1）我司为符合一定条件的客户提供全年365天的7\*24小时，不限次数的非事故道路免费救援服务，服务内容包括紧急搭电、紧急加水、紧急送油、更换备胎、现场快修和拖车牵引。客户可通过电话：全国统一客户服务和维权电话95510-2-3-1申请救援服务；  （2）我司为投保单位提供9座以下的汽车救援服务时，设立24小时服务电话95510 ，如无特殊情况（交通高峰、交通管制、特殊天气等），确保接到救援通知后30分钟内到达救援现场。  6、增值服务  （1）阳光关爱“三个一”  现场免费为出险客户提供“一瓶水、一份杂志、一把雨伞（一件大衣）”。  （2）非事故道路救援服务（阳光救援·畅行神州）  我司为符合一定条件的客户提供全年365天的7\*24小时，不限次数的非事故道路免费救援服务，服务内容包括紧急搭电、紧急加水、紧急送油、更换备胎、现场快修和拖车牵引。客户可通过电话：全国统一客服专线95510-2-3-1申请救援服务；  具体服务标准详见官网（www.sinosig.com）。  7、咨询与投诉  （1）咨询与投诉受理  为保证客户反馈渠道畅通，我司为客户提供电话、官网、微信、柜面等多渠道受理方式：  ①电话受理：全国统一客服专线95510提供365天，7\*24小时服务；  ②网络受理：阳光官网www.sinosig.com及微信服务号“阳光保险”；  ③柜面受理：全国柜面提供工作日5\*8小时咨询及投诉受理服务。  （2）投诉处理时效  客户的每一项投诉都是改进我们客户服务的良机，我们将在第一时间响应，并自案件受理之日起5个自然日内向客户做出明确答复。  阳光保险将秉承“让我们的服务成为客户选择阳光的理由”客户服务理念，认真践行各项服务承诺，做好客户权益保护工作，请广大客户监督、指导。  8、阳光产线消费者维权通道  尊敬的保险消费者：  您在接受服务过程中有任何不良体验，请向我们反映，我们将在第一时间响应、处理，让我们的服务成为您选择阳光的理由。  （二）特别承保服务承诺  对公务用车，我们将提供以下特别服务：  1、依托中石化的股东背景优势，我司将为招标单位公务车辆提供加油优惠，优惠额度为商业险保费的20%。  2、提供安全教育、防灾防损服务，由投保单位向我司提出需求申请，我司将提供商业险保费的10%用作投保单位防灾防损物资及设备支持(需提供相应凭证)。  3、理赔差异化服务承诺  （1）基本理赔服务承诺  ①省公司设立理赔专项服务小组，各营业职场设立服务接待专窗  为确保投保单位车辆的理赔服务质量，我司特别设立公务车辆理赔专项服务小组，并在各营业职场设立服务接待专窗，最大程度减少理赔流程的中间环节，让投保单位享受真正的贵宾级服务。  ②365天×24小时全天候接报案承诺  我司设立全年 365天24小时接报案、查勘、救援调度和理赔咨询服务热线电话95510。投保单位车辆无论何时、何地出险，均可及时报案。95510客服中心创新采用即时微信调度派工，调度平均时长为30秒。  ③查勘时效承诺  查勘定损员在接到派工调度后3分钟内，与客户取得联系，并给出初步现场处理意见。  事故发生在浙江省各市主城区的，查勘定损人员30分钟内到达现场；出事地点在浙江省各市郊县的，查勘定损人员30分钟内到达现场。  事故发生地点在浙江省省外的，95510接报案后1分钟内完成委托，接受委托的阳光省外保险机构在接到委托的3分钟内与客户联系，并承诺达到现场的时间。  ④定损时效承诺  人伤调查：人伤探视 住院后3天内（人伤调查员）  定损：损失≤10000 含查勘24小时内 （定损员）  10000≤损失≤30000 查勘后1天内  30000≤损失≤50000 查勘后1天内  50000≤损失+∞ 查勘后3天内  报价：系统核价 24小时内完成（报价员）  ⑤配件及维修价格承诺  我司承诺修理工时以市场价格、物价部门、交通部门核定的价格为依据，对投保单位出险的车辆，配件损失程度超过30%的情况下，予以更换新件，核心配件有损即换，保证维修质量。  ⑥结案时效承诺  在单证齐全的情况下，结案时效如下：  成立条件 损失金额 结案时间  无人身伤亡 （0，100000） ≤1个工作日  涉及人身伤亡 （0，50000） ≤1个工作日  涉及人身伤亡 （50000，100000） ≤2个工作日  无人伤及涉及人身伤亡 （100000，+∞） ≤3个工作日  ⑦赔款支付承诺  我司与投保单位达成赔款一致意见后，在结案后一个工作日内，将采用直赔直汇、案结款至的赔款支付方式，赔款支付到投保单位指定的银行帐户。  ⑧复杂案件参与协助承诺  发生损失金额较大､案情较复杂的人伤案件时,我司将提前派遣医疗、法律等专业人员参与人伤案件的跟踪服务，协助投保单位进行案件调解。  ⑨重大案件预付赔款承诺  当投保车辆发生保险责任范围内的重大事故时，但暂不能确定赔偿金额，在事故发生后5个工作日内，我司将在已有证明和资料可以认定的赔偿金额内，先行预付60%的赔款，确保出险车辆和人员迅速得到施救，将损失降到最低点，充分体现保险的补偿职能。  （2）特别理赔服务承诺  ①代办索赔  对于被保险人无责的事故，我司可先行采取代位理赔或代办索赔，无需被保险人担心理赔。采取代位索赔的案件，在被保险人授权后，后续向责任方或责任方保险公司追偿的事宜，全部由我司负责办理。  ②法律援助  投保单位由于车辆保险事故引起的法律纠纷，我司将安排专业的法律人士予以协助解决，非我司承保车辆，只要投保单位有需求，亦可提供法律援助。法律援助范围包括交强险、人伤案件赔偿、医疗费用审核等。  ③超时报案受理  因特殊情况无法在条款规定的时间（48小时）内报案的，我司将根据投保单位事后出具的书面证明，视同为及时报案。  ④为投保单位设立简易理赔通道  为了体现对省政府公务用车的差异化服务，我司到达第一现场的查勘定损人员将使用简化单证进行案件处理，无需提供投保单位用印，车险总损失10000元以下，人伤损失5000元以下案件，24小时内直接付款至被保险人账户。  投保单位车辆发生不涉及人伤的事故后，可由投保单位自行对事故现场拍照取证，提供事故说明，我司根据事故说明、现场照片即可予以赔偿。也可通过我司微信公众号平台或下载“一键赔”APP或登录阳光官网（www.sinosig.com）车险自助理赔服务模块自助办理索赔。  ⑤补充定损  如遇到车辆内部机件损坏，简易流程无法一次性完成查勘定损的情况，可先将事故车送省政府指定的修理厂直接修理，以修理厂更换的车辆部件作为赔付依据，减少事故车辆等待二次定损的环节。  ⑥“三个一”工程，关爱客户  我司推行体现关爱的“三个一”服务，即发生保险事故后，我司现场服务人员为客户提供：“一份阳光报、一把晴雨伞、一瓶解渴水”，来体现我司的人文关怀。我司在查勘车上配置雨具､矿泉水、刊物、急救用品等，即时为客户提供方便。对住院治疗的伤者，我司将派人伤服务专员到医院代位探望伤者传达关心。  ⑦全国通赔，阳光相伴  出险后，投保单位客户可以在任一阳光网点享受理赔服务，获取赔款：三维通赔，甲地出险、乙地处理、丙地赔付，真正万里行车无忧。所有单证流转由我司自行处理，无需增加客户的手续。  ⑧并案处理、务实高效  保险有效期内，可提供1000元以下小额保险事故并案处理。并案处理即：在某次事故处理过程中，可连带处理非本次事故的损失。连带处理的损失须符合相应条件：属于保险责任，未向我司索赔，损失金额1000元以下。  ⑨直赔三者，减轻资金垫付压力  多方事故，可按事故责任及核定损失金额，由被保险人授权后，赔款直赔三者，无需客户垫付资金，免受财务审核流程烦恼。  ⑩提供事故车接车、送车服务、专属设施配备  对于出险事故车辆在我司合作修理厂维修，我司可提供全程上门服务，对事故车采取接车、接钥匙服务，待车辆修复后，提供送车、送钥匙服务，为投保单位节省人力和时间。专用查勘定损车80辆，设“省政府公务用车定点保险理赔服务”的标识，并划拨理赔费用作为特色服务的专项经费。 | 金德祥  81509602  13235850688 |
| 10 | 长安责任保险股份有限公司绍兴中心支公司 | 一、承保服务承诺  1、承保上门，优先办理出单业务  设立“VIP绿色通道”，优先出单。我司在接到贵公司提供的投保清单后会在当日内完成出单事宜并将保单正本递送至贵公司。  2、量身定制“保险项目服务书”  根据“VIP”客户的实际情况，出具全面合理的“ 项目服务书”，使客户既能得到充分保障，又省去不必要的费用。  3、保险到期提醒  在客户保险到期前一个月进行电话及短信的提醒，避免脱保情况发生。  4、特殊时段短信提醒  在重要节日、恶劣天气、特殊灾害来临等时段，进行必要的电话或短信提醒。  二、理赔服务承诺  1、上门办理理赔  安排专门的客户经理上门办理理赔业务，收取理赔所需要的单证，一次性办完理赔服务，免去客户奔波劳苦。  2、全程代理诉讼  如因交通事故涉及诉讼，只需签署委托书，即可由我司法律顾问全程代理参加诉讼，并确保投保单位无须支出一分赔款。  3、无责先行代赔  如涉及无责事故，我司无条件先行赔付，为投保单位解除后顾之忧。  4、现场处理“高效、快捷”，提供理赔优先服务。  接报案后，将在5分钟内安排查勘人员赴现场查勘定损，市区30分钟到达现场，如我司查勘人员不能在约定的时间内赶到现场，或因事故造成堵塞、急事等特殊情况，可自行用相机或手机现场拍照后驶离，如现场无拍照工具，可与理赔专员联系后驶离，我司认可赔付。在接到报案后，优先安排查勘定损、事故伤者就诊情况跟踪、事故协助处理、赔案缮制、日结等全部处理工作。  5、“以人为本”，提供伤员急救服务，伤者抢救费用先垫付。  保险车辆发生涉及1万元以上医药费的人伤重大事故，在事故结案之前，贵单位可凭交通事故责任认定书、医院出具的诊断书及医疗费收据向我司申请垫付，我司将按条款规定进行审核，在二个工作日内垫付医疗费用。  6、贴心VIP服务，全过程参与事故处理  出险报案后，我司将进行全程跟踪提供贴心服务，包括伤者调查、费用垫付、指导和参与事故调解处理、收集索赔资料、缮制赔案直至划款赔付，并且可根据需要将赔款直接支付给第三者。  7、提供法律援助包括费用的追偿  配备专职法律顾问，提供各项法律咨询服务，依法维护您的合法权益，并协助对因第三方造成的被保险人的损失费用进行追偿。涉及到调解及诉讼的，可全权委托我司前往交警队或法院进行处理，省心、省力、省时间，享受便捷、尊贵、安心的理赔服务。  8、疑难案件提供全程的跟踪处理服务。  出险后，由客服经理或者理赔服务专员根据案情提供报案、协助到交警队处理事故、人伤查勘、协助开庭以及协助调解等服务。  9、车辆维修“零差价”，车险理赔“零差额”  保险车辆出险后，投保单位可自选资质合格的任何修理厂、专修厂（含4S店）修理受损车辆，修理费用由我司与修理厂协商确定，确保配件以4S店配件光盘价格为标准，保证全国任何修理厂“零差价”。涉及人伤案件，只需委托我司前往调解处理，保证实行“零差价”赔付。  10、专人服务，热情周到  配备理赔服务专员提供一对一服务。被保险人出险报案后，我公司都将安排专人提供理赔指导和咨询服务，做到主动联系、及时处理、诚挚热情，并定期提醒客户及时进行索赔。  11、大额人伤案件前期预付赔款  发生三者重大人伤事故的，在案件调查完毕确定保险责任及事故责任后，经审核后按审核金额的50%以内进行赔款预付，特殊案件可另行特别申请，并全程协助处理事故，确保投保单位无后顾之忧。  12、简化理赔手续  单方事故、三者逃逸及属于交警部门规定的快速处理的七种类型的案件，由我司现场查勘处理的均无需提供交警证明。对于人伤事故与三者协商处理无异议的，不必经过交警或法院处理，可约三者直接到我司协商处理，在我司主持或见证下达成的协议可作为赔付依据。  在我司无机构地区出险，双方损失在5000元以下且责任明确的事故，可以由驾驶员现场拍照后以最方便的理赔手续处理。  13、多次理赔不扣减  保险年度内无论多少次出险，均不会进行理赔扣减，不递减理赔比例，确保100%赔付。  14、限时理赔，贴心服务  （1）赔款＜10000元，资料齐全1个工作日内赔付。  （2）10000＜赔款≤50000元，资料齐全2个工作日赔付。  （4）50000＜赔款≤100000元，资料齐全3个工作日赔付。  （5）100000＜赔款≤222000元（交强险122000元，商业险100000元），资料齐全后5个工作日内赔付。  （6）赔款>222000元，资料齐全后10个工作日内赔付。 | 王万文  81509513  13385852028 |
| 11 | 太平财产保险有限公司绍兴中心支公司 | 1.无责先赔后追机制：对属于保险责任范围内的事故，采购单位事故中无责，第三方应负全部责任时，我司按照保险合同及保险险种的相关约定，实行先予赔偿，在代位追偿金额范围内行使代位追偿权。  2.网上银行收付服务：采购单位开通网上企业自助银行系统，提供方便、快捷的网上收取保费及支付赔款服务。  3.微信查询服务：微信查查勘员位置：现场等待查勘员时，可查看其所在位置、预计达到时间以及其联系方式，并可对其服务进行打分和评价；无案件等待查勘员服务时，亦可查看周边查勘员定位信息。  理赔进度查询：包括定损状态进度，定损详细清单、更换维修项目等。  理赔资料提交：无需上门或者邮寄，直接微信上传即可完成理赔。  微信查看我司推荐合作的维修单位详细情况：包括维修资质、承修/授权品牌、网点分布情况、差异化服务、优惠活动等，可通过微信在线完成委托第三方接收赔款的授权等便捷服务。可通过微信在线完成委托第三方接收赔款的授权。将对车险理赔各环节进展进行主动式的消息推送，提示客户通过互联网理赔能够享受的服务项目，以及案件进展信息。  4.支付宝快速查询服务:支付宝查询评价：客户关注支付宝太平保险生活公众号，发生保险事故时，客户拨打95589进行报案，报案电话若绑定支付宝账户，客户可在公众号内拍摄现场照片，查询赔款金额及赔款进度，还能对服务进行评价。  5.免费咨询服务：我司负责向被保险单位提供机动车辆维修技术、配件价格等方面的咨询服务。  6.贴心理赔管家服务：采购单位保险车辆出险后，只需拨打95589，我司将有专人上门收取索赔资料或送递其他所需资料，无须采购单位来回奔波办理索赔。我司承诺中途不变更专职人员，如需变更事先征求客户意见并提前告知。  7.定期举办交流座谈会 ：我司将定期为采购单位举办保险专业知识和风险控制及风险管理方面的交流座谈会。  8.非事故道路救援：  （1）服务对象：采购单位所有9座以下非营运并购买商业车损险的保单客户（电动车除外）。  （2）服务期限：与客户所关联保险单止期相同。  （3）服务内容：当客户投保的车辆在一定区域内（不含高速公路、快速干道等交通受限制的地区）发生故障时，可以致电95589或通过官方微信申请救援，救援服务内容为以下项目：  拖车服务：若投保车辆因故障丧失行驶能力，将为客户提供免费拖车服务（限100公里），100公里以内（不含高速公路、快速干道等交通受限制地区）拖车。  搭电服务：若投保车辆因断电而丧失行驶能力，将为客户提供搭电服务。  援油服务：若投保车辆因断油而丧失行驶能力，将为客户提供援油服务（每次不超过5升/次，油费客户承担）。  换胎服务：若投保车辆因爆胎或轮胎漏气而需要更换备胎，将为客户提供更换备胎服务。  抢修服务：若投保车辆因车辆故障，需要简单修理，将为客户提供简单修理服务。援救服务由路华、安援、壹路通公司提供（全国性主要城市）。  9.人伤快赔法律援助服务：  （1）查勘员现场查勘，拍摄到现场情况、伤者受伤情况3千元内可现场调解结案。  （2）人伤陪同鉴定：人伤事故责任认定、涉及可能伤残案件、人伤约谈调解，7\*8小时安排专属查勘人员陪同。  （3）全程约谈：乙方专家与死者家属全程对接，主动与家属约谈调解，直至案件结案，无需被保险人出面，为客户最大化减少不利影响。  （4）人伤法律援助：案件涉及诉讼，乙方主动为被保险人提供专业诉讼团队，全程服务，无需被保险人出面。  10.车物快赔-免发票：由于我司历来重视客户单位的档案管理，对投保单位的保险车辆都会建立完整的用户档案，承保手续更加方便、简化。  11.法律直通车：  （1）服务对象：事业单位和团体组织单位所有车辆。  （2）服务地区：中国境内（不含港澳台地区）。  （3）服务内容：通过拨打客服热线95589咨询与车辆保险、家庭财产保险、人身意外伤害与健康保险等有关的法律知识问题。  12.美耀玻璃免费修补： | 马飞珍  88926522  13065581118 |
| 12 | 永安财产保险股份有限公司中心支公司 | 1、单证配送方案  保单出具后，我公司服务专员将于1日内将保单正本、收据、发票（增值税专用发票）、保险卡和交强险标志送达指定的人员和地点，并由指定人员签收。  为满足投保车辆需求，我公司随时提供出单服务，客户在工作日及节假日所有的投保需求，我公司确保在当日完成。  2、紧急出单方案  当有紧急出单需求时，可随时电话联系专项服务小组任一成员，服务人员在接到电话申请后1小时内完成出单工作，并在第一时间将保单送达至指定人员处。  3、保单批改  政府车辆因故需要变更或者退保等批改需求，可电话通知我公司客户服务专员，服务专员第一时间指导提供相应材料，并协调我公司办理批改工作，并在当日内送达批单。  4、信息安全  我公司将建立相关制度，严格要求工作人员，并设立信息安全权限管理，确保本项目的所有信息安全，不会透露给其他业务部门或其他保险公司。若有违反，严格按照《永安财产保险股份有限公司责任追究办法》执行并将处理结果及时函告相关单位。  5、投保事故  若由于我公司工作人员引起的车辆重复投保、漏保、错保、拖延投保等情况，由此造成的损失由我公司承诺全部承担。  6、培训服务  我公司每年将为投保客户提供驾驶安全和保险知识培训，以及定期或不定期进行保险知识、安全驾驶等培训服务。培训讲解人为当地交通执法相关部门的专业人员或政府单位认可的外聘专业人员。  7、建立采购单位专属档案  8、定期分析报告  为更好的为政府单位提供管理及风险管控建议，我公司特指定专项月度分析制度，帮助投保人分析车辆承保数据、赔案笔数、赔付金额、风险集中点，以便政府单位掌握投保车辆的风险情况。 | 张长春  88655218  13305754323 |
| 13 | 安邦财产保险股份有限公司绍兴中心支公司 | **承保差异化服务承诺：**  1.我司保证投保方获得优先服务的权利，根据投保方的通知及时签定机动车辆保险单。  2.我司承诺为投保方指定专人提供优先服务，包括上门、电话预约、送交保单、索赔单、赔款等专项服务。  3.我司承诺在全国范围内，设有全年365天×24小时全天服务电话95569，并设专人受理索赔接、报案及咨询服务，保证服务电话畅通，10秒接通率不低于85%，整体接通率不低于98%。  4.我司承诺服务电话95569设专人受理接、报案，一般接报案案件3分钟内完成报案受理，复杂案件5分钟内完成报案受理。  5.我司通过全面升级的GPS地图调度系统，对事故地点快速定位，并调度最近的查勘理赔人员以最快的速度抵达现场提供“邦道位”式服务。  6.我司承诺接到投保方出险报案后，理赔查勘人员会在接受调度后3分钟内与投保方取得联系，主城区、设有分支机构的远郊区县城区范围内在接到报案后30分钟内到达；设有分支机构的远郊区县城区范围之外在接到报案后1小时内到达。如遇特殊情况如交通拥堵、恶劣天气等难以按时到达现场时，查勘人员会与投保方进行沟通，征得您的理解，并另行约定到达时间。  7.对保险车辆在外省出险、一般事故的，我司将由服务小组派专人联系当地我司保险机构实时跟踪，并派专人协助投保方办理相关的索赔手续。对保险车辆在外省出险、事故较大的，服务小组派专人全程陪同前往处理事故，并协助办理全部的相关手续至督办全部案件索赔事宜完毕为止，根据被保险人的要求，需要在异地出险异地赔付的案件可以在异地通赔。  8．我司承诺对投保方投保车辆，不限制车龄、出险次数。  9. 我司对投保车辆建立用户档案，开展跟踪服务，负责为国有资产管理提供统计分析数据，执行规定的报表制度。  10．我司承诺对投保方提供出险索赔程序，保险知识等方面的咨询服务。  11. 我司承诺协助投保方做好对投保经办人的廉政工作，不以任何形式向投保方提供回扣。  12. 我司中标后，将按规定时限和保费折扣率签发保单。  **理赔差异化服务承诺：**  1、专人对接，保姆式服务  （1）设立项目服务小组，从公司内部选定技能强、服务优的理赔人员作为投保单位专属理赔服务团队。投保单位车辆出险后，我司将安排专属理赔团队成员处理事故。  （2）对纯车损案件，除公安等司法机关要求被保险人、驾驶人配合的工作外，后续车辆定损、维修、理赔款支付等工作均由专属理赔团队负责完成。对人伤案件，除公安等司法机关要求被保险人、驾驶人配合的工作外，后续的人伤住院探望、调查、调解等工作均由专属理赔团队负责完成，避免人伤案件纠纷给投保单位带来声誉影响。  （3）对投保单位出险车辆，不论责任是否明确，在损失确定后，均可先行赔付。  （4）指定理赔人员提供项目理赔服务对接。我司将指派服务专员与投保单位进行专人对接，定向定点定时提供案件追踪、数据对接、应急案件处理、汇报案件处理进展。及时收集服务反馈意见，对理赔服务中存在的不足及时改进。  2、自有车辆相碰赔付  贵单位的机动车辆相互碰撞，事故属实，无道德风险机动车辆相互碰撞属保险赔偿责任,我公司也给予赔付。  3、免费理赔咨询服务  投保单位在其他公司投保的公务车辆或投保单位员工车辆出险，我司可免费提供理赔咨询服务，协助处理理赔案件。  4、具体服务项目清单  （1）服务项目 服务内容  1）全程保姆式服务  对客户和第三者提供7\*24小时专家保姆式服务及电话咨询服务；  所有案件在现场查勘处理完成后，全程交由我司理赔人员跟进直至结案支付。  为事故中三者方提供全程理赔咨询服务，减少理赔摩擦、纠纷产生的可能性，积极、主动维护投保单位声誉。  2）案件预付赔款：所有案件，在损失明确的情况下，均可按照客户意见进行先行赔付，我司后续跟进责任情况对理赔案件进行处理。  3）防灾防损服务：我司车险专家通过大量事故车损案例，向投保单位介绍事故出险的风险点，提高驾驶员防范事故能力。  4）延迟报案受理：因特殊情况，以出险时间开始无法在之后48小时内报案，事后客户出具迟报案的相关书面说明，我司视为及时报案。  5）同投服务：凡事故客户两方均保在安邦财产保险公司，出现万元以下纯交通事故；在责任认定无争议的前提下，只需责任方单独致电95569报案即可，不需报交警，也不需等待查勘人员到场。  6）定损无差价：严格按照市场标准及损失情况予以核定损失，损坏件损失程度超50%的，予以更换，低于50%的，可协商更换。投保单位有指定定修理厂的，维修方案尊重制定修理厂意见  7）免费理赔咨询服务：未在我司投保的公务车辆及员工个人车辆，出险后需要理赔服务支持的，我司可免费提供理赔服务，协助处理理赔案件。  8）增值服务承诺：免费非事故道路救援服务  （2）对投保单位的车辆，我司委托第三方在全国范围内24小时全天候免费享受以下非事故道路救援服务。具体项目如下：  1）接电服务：安邦客户车辆因电力不足无法启动时，救援服务商帮助接电启动。  2）紧急送油：安邦客户车辆道路行驶中燃油耗尽的，救援服务商代送燃油3 升，超过部分安邦客户自行负责。  3）紧急加水：安邦客户车辆道路行驶中水箱缺水的，救援服务商负责免费加水。  4）更换轮胎：安邦客户车辆道路行驶过程中因发生爆胎而无法行驶的，救援服务商帮助更换车胎，但完好的备用车胎由安邦客户提供。  5）现场抢修：安邦客户车辆道路行驶中发生故障，对无需专门检修条件、工具的故障，仅需简单更换配件的，救援服务商负责现场抢修，但需要换配件的购置费用由安邦客户自行承担。  6）拖车牵引：安邦客户车辆因故障无法行驶的，救援服务商负责将安邦客户车辆拖救至该客户指定地点，但免费拖车距离不超过50KM，超出50KM 的救援费用由安邦客户自行承担。  7）吊装救援：安邦客户车辆因故障无法行驶的，救援服务商负责将车辆吊装至专门运输工具运至该客户指定地点，但免费拖车距离不超过50KM，超出50KM 的救援费用由安邦客户自行承担。  8）售后服务方案  a.专属项目客户经理，提供全程一站式全委托保姆服务  针对网上投保平台，指定专职网络客服经理及时受理网络投保信息、确认保费计算及信息汇总等工作。  由专人负责与单位车辆管理部门的对口联系工作，包括不限于收集资料、协助填写投保单、派送保险单、协助支票转帐等。  b.承诺享受VIP待遇，保证优先服务  为招标车辆在我司系统内设置VIP标志，承保提供理赔绿色通道，确保优先、快捷服务。承诺“365天无休”服务：我司承保出单中心全年无休（双休日、法定节假日照常营业），保证节假日正常出单、送单、提供咨询服务。保证每一个投保单位均享受我司的专用绿色通道，设置自动核保权限，保证提供最优质的承保服务。  c.出单、送单时效承诺  对于现有使用中车辆至少提前一个月由客户经理上门办理车辆保险，填写投保单，确保投保信息完整无误，并按投保单位要求及时将保单和发票送达。对于新购置车辆在投保当日将保单和发票送达投保人。对于车辆批改信息和变更事宜，我司将在客户提出申请后的半天内完成系统批改，并在当日将批单送达投保人。  d.建立用户档案，开展跟踪服务  保险档案的建立：我们将为每一个投保单位及时建立客户档案，并实时跟踪车辆承保情况，同时每月向投保单位反馈上月承保清单和理赔清单。  开展跟踪服务：我司承诺在承保三天内、续保前一个月、理赔结束一周内分别进行一次电话回访，保证与客户沟通的持续性，及时帮助解决各类问题。定期听取投保单位对我们承保工作的意见，及时改进不断提升服务水平。  e.制作《服务手册》指引  为了便于采购单位车辆投保，我司将提供《服务手册》，将保险条款、费率及保费计算方法、理赔程序、服务措施以及相应负责服务人员名单及联系电话等内容制作成册。  f.风险管理服务（防灾防损服务）  我司承诺为投保单位提供“安全专业顾问”服务，负责组织专家对投保单位的车辆安全管理情况、规章制度执行情况等提出风险管理建议。我司建立气象及地震灾害预警机制，与气象、水文、地震等部门联络，每当台风、暴雨来临前，通过短信、微信、电话等渠道向驾驶员发出预警提醒，通知驾驶员做好灾前预防措施。  g.建立责任追究制度，确保服务质量  我司承诺确保100%客户回访率，严密监督从承保到理赔的每个环节，并设立省政府所属单位车辆投诉专线。对于承诺的服务未落实或者未兑现的，愿意接受投保单位的投诉并严格实行责任追究，一经查实，将给予责任人经济处罚或者行政处罚，并在第一时间给投诉单位做出答复。  h.联席会议计划  通过定期的沟通交流计划，加强我司与投保单位的交流与联系，从而加强服务的针对性。具体计划如下：  定期沟通制度  内容：我司与投保单位共同总结前一阶段工作，认真听取投保单位的意见和建议，讨论工作中存在的问题，及时改进工作中的不足，提高保险服务水平。  时间：每季度一次  理赔分析会议  内容：我司就已发生赔案的进展情况及时向投保单位汇报，沟通赔案处理中所遇到的问题，总结保险事故发生的原因，提出合理化建议，帮助投保单位提高防灾防损能力。  时间：根据赔案发生情况随时安排。  大案通报会议  内容：我司将定期并及时向被保险人进行大案要案的通报，提供详细的赔案资料，与被保险人共同分析事故发生的原因，增强投保单位对类似风险的防范意识。 | 郭剑武  88306565  18867136532 |
| 14 | 中银保险有限公司绍兴中心支公司 | 一、承保差异化服务承诺  1、车险保险项目优惠：我司为贵单位员工提供员工及家属车辆保险服务，服务方案及折扣率参照本次招标方案。  2、VIP、爱车管家服务  我司将标识贵单位所有投保车辆为VIP承保标的，可就近选择商户享受十几种爱车服务：如洗车，美容，救援，代驾，停车，补胎，保养等；同时享受VIP客户独有的承保、理赔专享服务，并由服务专员上门收取承保及理赔相关材料  3、短信服务：我司提供车辆承保、理赔短信提醒业务，当贵单位车辆承保或者发生保险事故并报案后，我司在第一时间将承保及报案信息发送至贵单位指定联系号码。  二、理赔差异化服务承诺  1、异地查勘服务  保险车辆保险期内在异地发生保险事故，我司将第一时间处理，积极协调当地机构进行事故查勘，快速有效处理事故。  2、人伤救助  ①对于保险车辆造成的保险责任，在交强险赔付范围内的人员伤亡事故，如人员受伤严重，需紧急抢救，应贵单位要求，我司在责任限额内先行支付抢救费用。我司的医疗核损人员将对受伤人员的受伤情况及治疗项目进行及时、全程跟踪，核定医疗费用。  ②在保险事故受伤人员的治疗期间如有任何疑问，可随时向我司理赔服务专员、医疗核损人员进行道路交通事故人伤处理与索赔的专业咨询。  ③贵单位与第三方就保险事故赔偿项目和赔偿金额进行谈判时，我司须安排专业技术人员全程参与调解、评残等相关事宜，提供必要的协助，帮助贵单位在最短时间内达成赔偿协议，避免不必要的损失和事故处理纠纷。  ④对于人伤事故治疗费用中的超医保部分，如有特殊案件我司同意按照具体情况进行通融赔付。  3、预付赔款  ①重大人伤案件预付赔款  贵单位的车辆发生涉及三者人员受伤的重大交通事故，对符合条件的我司可在交强险抢救费用垫付的基础上，在商业三者险项下针对伤者的已发生的医疗费用预付部分赔款，解决贵单位的燃眉之急。  ②重大车损案件提前分项赔付  贵单位的车辆发生的涉及保险车辆自身损失的重大双方案件，对符合条件的我司可对保险车辆自身损失审核完毕后，无需等到整个事故处理完毕，在车损险项下先行赔付自身车辆损失。  4、直赔：贵单位在与我司签署直赔协议的修理厂进行修理时，无需垫付修车费用，享受修车理赔一站式服务。  5、自助理赔：2000元以下单方事故报案后无需等待现场查勘，可以通过自助拍照按进行理赔。  三、增值服务承诺  1、道路救援服务  我司提供全方位道路救援服务：  ①贵单位投保车辆因发生故障或事故无法行驶时，我司根据需要提供道路救援服务，包括接电、紧急送油、紧急加水、更换轮胎、现场抢修、拖车牵引、困境救援等服务。  ②接到贵单位救援需求后，我司将立即指派安排好就近的查勘救援中心进行施救，城区30分钟内、郊区60分钟内到达，并按照要求将车辆拖至贵单位指定地点（除遇必经路段交通特殊管制，天气恶劣，道路施工环境恶劣，救援车辆通过困难等情况外；地域范围包括我国行政版图内救援公司覆盖的各省市，不含香港、澳门和台湾）。  ③非事故救援的情况下，免费拖车不限次数。  2、提供灾害预警服务  我司将利用与中央气象台的长期战略合作关系，及时提供项目地灾害预警服务。其中常规气象预报按月提供，重大灾害预报即时提供。  3、免费车辆代年审年检服务  对于贵单位投保车辆，免费提供车辆代年审年检服务。  4、综合金融服务  中银保险作为国内唯一一家银行全资保险公司，将充分发挥自身在个人、企业综合金融服务中不可比拟的优势，联系、协调中国银行总行和各地区、市级分、支行，应要求提供如下服务：  ①设计相关联名信用卡，提供车险保费免费12期分期服务。  ②享受金融服务优惠，如：房贷、车贷、融资等。  ③定期向贵单位及所属企业提供理财产品信息。  ④免费ETC安装服务。  5、法律援助  我司设立有专人负责贵单位法律咨询及服务。对于因保险事故产生的第三者诉讼案件，在贵单位提出要求时，我司将提供无偿的法律咨询服务，并代理处理因保险事故造成第三者损失所涉及到的诉讼案件。  6、VIP、爱车管家服务  我司将标识贵单位所有投保车辆为VIP承保标的，可就近选择商户享受十几种爱车服务：如洗车，美容，救援，代驾，停车，补胎，保养等；同时享受VIP客户独有的承保、理赔专享服务，并由服务专员上门收取承保及理赔相关材料。 | 单西燕  88686806  13732498691 |

附件2

保险折扣率

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 上年出险次数 | 自主渠道系数和自主核保系数乘积 | 无赔款优待系数（NCD） | 费率调整系数(最终折扣) |
| 连续3年没有发生赔款 | 0.6375 | 0.6 | 0.3825 |
| 连续2年没有发生赔款 | 0.6375 | 0.7 | 0.44625 |
| 上年没有发生赔款 | 0.6375 | 0.85 | 0.541875 |
| 新保或过户或上年保险期限不为一年 | 0.6375 | 1.0 | 0.6375 |
| 上年发生1次赔款 | 0.6375 | 1.0 | 0.6375 |
| 上年发生2次赔款 | 0.6375 | 1.25 | 0.796875 |
| 上年发生3次赔款 | 0.6375 | 1.5 | 0.95625 |
| 上年发生4次赔款 | 0.6375 | 1.75 | 1.115625 |
| 上年发生5次及以上赔款 | 0.6375 | 2.0 | 1.2750 |
| 备注：  1.本保险折扣率适用于本次14个入围保险机构。  2、费率调整系数=无赔款优待系数×自主核保系数×自主渠道系数。  3、无赔款优待系数根据历史赔款记录，按照无赔款优待系数对照表进行费率调整。由中国保险行业协会统一制定颁布，由行业平台自动返回。  4、自主核保系数根据公司自主上报的系数使用规则，在规定的[0.85，1.15]区间范围之内调整使用。  5、自主渠道系数根据公司自主上报的系数使用规则，在规定的[0.75，1.15]区间范围之内调整使用。  6、所承诺的系数适用所有车型（包括进口、国产）。 | | | |