附件2

2016-2018年度各公务用车定点保险机构特别服务承诺

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **定点保险机构名称** | **特别服务承诺** | **联系人** | **联系电话** |
| 1 | 浙商财产保险股份有限公司浙江分公司 | ◆ 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。◆ 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）。◆ 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。◆ 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。◆ 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。◆ 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。◆ 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。◆ 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。◆ 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。◆ 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。◆ 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。◆ 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。◆ 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。 ◆ 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。◆ 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）◆ 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。◆ 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。◆ 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。◆ 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。◆ 送修服务：向我司的其他客户推荐前往省政府机关修理厂进行维修或保养。◆ 人伤“省心调解”服务：2015年3月11日杭州仲裁委员会驻浙商保险仲裁受理处正式开业，成为杭州地区驻保险公司仲裁调解点，调解是近年来车险理赔纠纷的主要方式，仲裁受理处的设立极大的方便了我司为客户提供更省心的调解服务。◆ 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。我司在赔偿结束后，应将赔款情况统计到《浙江省省级单位机动车辆保险赔款汇总表》及《浙江省省级单位机动车辆投保情况汇总表》中，并于每月结束后3个工作内将该表和每份赔款、投保回执的复印件集中后交浙江省政府采购中心备案。 | 王光照 | 13968108128 |
| 2 | 中国太平洋财产保险股份有限公司浙江分公司 | 1. 公务车辆配备“交通事故快速处理工具包”或“行车记录仪”随着机动车保有量提升，交通拥堵、交通事故日趋多发。为使投保方车辆快速应对突发事故，缓解事故损失提高处理时效。在合同有效期内，我司免费为投保车辆配备“交通事故快速处理工具包”（价值约100元/辆）或者“行车记录仪”（价值约100元/辆）供投保方二选一。2. 公务车辆配备“车载空气净化器”新购车辆内存在甲醛、TVOC、PM2.5、二手烟、细菌等空气污染，时刻威胁着驾驶与乘车人员的健康。在合同有效期内，我司免费为投保的新购置公务用车免费配备“车载空气净化器”（价值150元/套），提升车辆内部空气环境质量，体现我司“关爱健康·幸福出行”的服务理念。3、前挡风玻璃保障卡（适用于9座以下客车） 行驶中经常遇到前车飞来的石子，前挡风玻璃受损概率较大，我司特向贵单位提供 “前挡风玻璃保障卡”，可在指定服务网点享受一次汽车前挡风玻璃免费修复或更换服务，特殊情况可提供上门服务。具体服务标准：（1）修复范围：损点直径小于25毫米（约在一元硬币之内），圆形和星形破点：小于2cm，裂纹形状：小于3.8cm，具体以门店技师确认为准；（2）对无法修复的“前挡风玻璃”进行免费更换（需支付玻璃安装费工时100元）;（3）本卡有效期：使用期限与该车商业车险保单期限一致；（4）服务完毕后根据服务网点的指导签字确认，回收服务卡；（5）本次服务不计入出险次数，不影响保费浮动。4、三平米油漆（适用于9座以下客车）为有效替代小擦小碰带来的事故赔偿记录，我司为每辆9座以下客车提供三平米油漆。（1）凭券可在指定门店免费做3平米油漆；（2）油漆不含拆装、钣金等工时；（3）此券不可与店内其他优惠活动同时使用；（4）该券油漆均选用进口漆，并提供质量保证，如有特殊需求则按店内价格补差价。5、基础保养（适用于9座及以下客车）（1）保养套餐：壳牌HX5 10W-40机油4L更换（或同等SL级机油）价值143元；品牌机油滤芯更换，价值45元；全车46项安全检测，价值50元；发动机舱清洗，价值150元；（2）凭券在太平洋保险指定门店均可免费兑换黄壳基础小保养一次（或同等SL级机油）；（3）部分车辆需补充机油或更换其他套餐，由客户自行承担差价。6.员工车辆保险优惠 对公务人员私家车投保我司升级提供1000元理赔授信服务（客户向我司报案后，我司授权客户自拍照片，客户无需现场等待，按我司定损金额赔付），由我司专项小组对员工车辆设计统一的团购承保方案，参与团购公务员车主在享受团购优惠基础上再享受商业险保费5%增值礼包。7. 公务车辆萧山机场贵宾服务在合同有效期内我司为投保公务用车（7座及以下）提供萧山机场VIP服务（使用价值1000元），服务内容包括停车、馆内休息（影视厅、阅览室、上网、茶水服务），茶歇服务，摆渡车接送，自助值机，代办行李托运，安检绿色通道等服务。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3000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(最高价值800元/辆)。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. 公务车辆事故置换服务我司在遵循保险事故事实的基础上，充分考虑政府公务车辆安全性和特殊性，对事故车辆损失达到50%以上时(与客户协商一致)，在符合法律法规的前提下，充分尊重投保单位意愿，提供车辆置换服务。11．公务车辆维修代步服务我司为合同有效期内中心城区投保的公务车辆，若发生保险事故且48小时内未能及时修复使用的，我方将根据被保险人的需要（95500预约）提供代步服务（租车标准300元/天/辆，限3天）。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（500元/次）作为补偿。 | 冯康平 | 18667910237 |
| 3 | 中国平安财产保险股份有限公司浙江分公司 | 我司将为“浙江省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：1、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：1、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；2、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“坐享式”理赔—取车代办服务：机关单位公务用车尊享7\*24小时、省内无区域限制、无偿取车维修、送车上门服务；“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。 | 赵振阳 | 13750811065 |
| 4 | 中国人民财产保险股份有限公司浙江省分公司 | 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）享受最优惠保费折扣。不管投保单位车辆一年内几次出险，第二年仍能享受我公司承诺的折扣率。（9）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。（10）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。（11）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。（12）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、出单中心等管理部门人员组成。（13）“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。（14）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。（15）95518服务专线24小时咨询服务。（16）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。（17）承保、理赔自助查询系统客户可登陆我公司网站[www.epicc.com.cn](http://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1200元的一年3次免费基础保养服务。9座以下非营业客车（商业险保费2500元以上），提供一年3次的免费基础保养服务。（包括机油、机滤、及工时费，更换周期按汽车厂家规定；机油品牌为嘉实多等，级别种类按照汽车厂家规定。）。（2）提供价值600元的酒后代驾服务。保险期间内，9座以下客车可享受免费酒后代驾6次。（3）提供总价值1000元的全年无限次故障救援服务。投保的9座以下客车因故障不能行驶的，包括需拖车、送油送水、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）（4）免费办理中石化优惠加油卡。免费办理中石化优惠加油卡，浙江省内加油可优惠0.08元/升（全年限5000升）。（5）提供价值150元的代办车辆年检服务。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）赠送指定修理厂险。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](http://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。 | 陈甲 | 15988898173 |
| 5 | 中国人寿财产保险股份有限公司浙江省分公司 | ◆ 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。◆ 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。◆ 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。◆ 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。◆ 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。◆ 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。◆ 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。◆ 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。◆ 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）。◆ 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；◆ 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）。◆ 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。◆ 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。 | 冯晓磊 | 18258222258 |
| 6 | 中国大地财产保险股份有限公司浙江分公司 | 特别理赔服务承诺1、建立浙江省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，我公司将为浙江省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浙江省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我公司将为浙江省政府车辆项目设立“浙江省政府车辆保险项目紧急抢救专项基金”，如浙江省政府车发生保险事故，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。1. 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。
 | 陈红慧 | 13958033932 |
| 7 | 中华联合财产保险股份有限公司浙江分公司 | 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。 | 蒋伶俐 | 13958193099 |
| 8 | 天安财产保险股份有限公司浙江省分公司 | 1、承保服务特别承诺 （1）采购方提供齐全投保资料当天完成保单录入、打印工作；并在出单后一个工作日内完成保单配送； （2）每一采购方每年提供不少于一次的保险条款和费率讲座； （3）每一采购方每月提供一次承保、理赔情况统计表以及承保、理赔明细清单； （4）根据采购方需求，我司每年提供不少于一次安全驾驶培训讲座；（5）采购方每一投保车辆根据车辆年审要求每年提供一次免费代办年审服务； （6）采购方每一投保车辆保险期限内提供无次数限制的非保险事故道路紧急救援服务（包括拖车、搭电、加油、换胎等）。 （7）每一采购方每次投保后安排一次客户回访，征求采购方对承保服务的意见和建议。2、理赔服务特别承诺（1）所有采购方投保车辆享受“VIP”客户理赔绿色通道，并在保单上体现； （2）实现全国通赔通付； （3）全国三十二个省级区域可以安排现场查勘；（4）在接到投保方的出险报案后，杭州全区（含萧山、余杭等，范围宽于招标需求）理赔人员应于60分钟(快于招标需求)内赶到报案现场；省内其它市、县应于2小时（快于招标需求）内赶到报案现场；外省应及时直接派人前去或委托当地本系统保险机构查看，并派专人协助投保方办理相关的索赔手续。 （5）全天二十小时提供法务、人伤咨询服务；（6）为每一采购单位每年提供至少一次快速理赔、车易赔等理赔上门培训服务。 （7）每一采购方每次报案后安排一次客户回访，征求采购方对理赔服务的意见和建议。 （8）台风等灾害天气预告前向采购方提供的车辆管理人或驾驶人发送安全防护和理赔须知短信。 | 许敏娅 | 13857197579 |
| 9 | 阳光财产保险股份有限公司浙江省分公司 | 特别承保服务承诺：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%。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)。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。 11、设施配备 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。 | 张丽婷 | 13777389853 |