

附件：

平安产险客户服务 全流程各环节服务承诺（2014 版）

我公司本着“全员服务，用心服务”的经营理念，严格遵守《保险法》及各项法律法规，严格履行保险合同的责任和义务，并作出如下服务承诺。

一、销售环节服务承诺

（一）履行承保说明义务，准确告知责任免除条款和出险后索赔程序；

（二）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；

（三）全国直销车险电话：4008000000，提供全年 7*12 小时服务；

（四）全国直销车险呼出电话：95512。非经客户同意，仅在工作时间外呼销售，避免影响客户。对于客户明确表示不投保或拒绝继续接听电话的，使用技术手段对客户电话号码进行屏蔽，一年内不对相同客户再次呼出；

（五）严格遵守国家相关法律法规，对在提供服务过程中获得的投保人或被保险人个人信息严格保密。公司建立客户信息保密及责任追究制度，杜绝客户信息外泄。

二、承保环节服务承诺

（一）门店服务时间

全国提供门店工作日 5*8 小时服务。

直辖市、省会城市门店，提供周末 2*4 小时服务；其他城市门店，提供周六 4 小时服务（个别偏远县级市及试营业期间除外）。

（二）出单时效

从缴费成功到打印完成递交，承诺在 30 分钟完成。

1. 服务范围：

上门店亲自办理投保的车险客户。

2. 服务条件：

（1）资料齐全；

（2）承保相关要素经双方确认并达成一致；

（2）成功缴费。

（三）成功承保后，客户可通过电话、网络多渠道查询承保信息。

1. 电话查询：拨打 95511 转 5；

2. 网络查询：登录 www.pingan.com 首页--“个人客户快速入口”--“产险承保理赔信息客户自主查询”。亦可登陆 www.pingan.com/cxcx 进行查询；

3. 微信查询：客户登陆个人微信账号后，添加公众账号“平安产险”，通过身份验证，可微信查询车险保单信息。

（四）配送时效

电话销售完成后的 48 小时内向客户配送保险单证（含发票

等)。对特殊情况不能在规定时间内送达的，按照与客户约定时间进行配送。

三、回访环节服务承诺

(一) 承保回访：电话（网络）销售完成后，在客户收到正式保单后的 72 小时内向电（网）销客户进行新契约回访，并建立回访记录；

(二) 理赔回访：车险结案支付后 15 个工作日内进行车险结案回访。

四、理赔环节服务承诺

(一) 接报案

1. 全国统一报案热线：95511，提供 365 天 7*24 小时接报案服务；

2. 平安车险快易免 APP “一键报案”：平安官网“下载中心”下载平安车险快易免 APP，点击“一键报案”，直接进入人工接报案服务，经授权还可自动上传当前地理位置，无需费时沟通。如已通过“用户验证”，自动上传标的车辆信息，更加省时快捷。

(二) 理赔基础服务承诺

1. 全国范围内，实行全年 365 天，7*24 小时报案受理、现场查勘服务，7*8 小时车辆定损服务；

2. 统一执行“全国通赔”服务：在全国范围内实行车险、意健险的全国通赔服务，使客户在任何时间、任何地点都能得到统一标准的理赔服务。

（三）车险理赔特色服务承诺

1. 简单快赔服务

（1）先赔付，再修车

①服务内容：在客户确认事故车辆维修方案以及平安收齐有效理赔单证影像件以后，平安立即进行理算结案赔付；客户大小不限，理赔金额不限，出险次数不限；

②服务条件：纯车损案件；进入平安快赔合作厂维修；交通事故责任明确，理赔单证影像件有效齐全；客户同意修车发票及理赔单证由平安快赔合作厂收集交至平安。

（2）万元以下，报案到赔款，3天到帐

①服务内容：平安家用车赔付金额在万元以下、纯车损、单方事故的案件，且当日进厂维修，承诺从报案到赔款3个工作日完成；

②服务条件：符合“先赔付，再修车”四项条件；万元以下、单方事故、当日进厂；家用车主收款开户行为工、农、中、建、交、邮政、平安及招商银行；

③超出承诺期限，按3倍银行活期日利率支付罚息。罚息金额=实际赔款金额×超出天数×3倍×日利率。

2. 结案支付即时到账服务

（1）服务内容：赔案结案发起支付，赔款即时到账，支付时效极限压缩；不受节假日等非工作时间影响，赔款同样即时到账；

（2）服务条件：案件赔款金额单笔支付5万元以下；收款帐

户户名为被保险人，包括个人和单位；收款帐户开户银行属于中、农、工、建、交、平安、招商等 120 家银行；

3. 人伤案件安心理赔

(1) 贴心在线服务

①服务内容：对客户和三者提供 7×24 小时专家电话咨询服 务；理赔指引服务：提供从报案起全流程理赔程序、理赔资料及理赔处理等指导；医疗建议服务：提供住院、伤残评定等阶段的咨询和建议；法律咨询服 务：提供事故处理、诉讼相关法律法规咨询和建议；

②服务条件：所有的 95511 报案的车险人伤案件。

备注：专家是指通过平安医疗理赔专业资格考试的医疗理赔专业人员。

(2) 省心调解服务

①服务内容：提供多途径调解服务，帮助客户在最短时间内达成有效的赔偿协议，避免不必要的损失和事故处理纠纷烦扰，包括提供工作日 5×8 小时平安职场调解服务；提供外部调解点并定期陪同调解服务；

②服务条件：所有车险人伤案件；事故责任明确，治疗终结，理赔单证资料齐全；同意在平安指定调解点（含平安职场、交警大队、法院、仲裁、人民调解委员会等）调解。

(3) 预约方式：

平安车险快易免 APP “人伤理赔”：平安官网 “下载中心” 下

载平安车险快易免 APP，点击“人伤理赔”，涉及人伤案件可进行预约调解。自主预约调解的时间和地点，调解更省心；医疗专家服务在线，电话咨询更放心。

4. 上门代收索赔资料

(1) 服务内容：客户出险后，针对定损金额在万元以下纯车损、剔除合作修理厂代办索赔案件，公司查勘员现场查勘告知客户应准备的理赔资料并赠送“理赔资料专用快递袋”，客户资料准备齐全后拨打信封上的“快递受理电话”，快递公司上门代收资料，并送回平安产险；

(2) 服务条件：定损金额在万元以下的纯车损、剔除合作修理厂代办索赔案件。

5. 个人 VIP 客户全程无忧简易理赔服务（监管有特殊要求地区除外）

(1) 服务内容：

①免勘现场：单方事故，车辆能够正常行驶的情况下，报案后可直接到合作修理厂定损，客户无需等待现场查勘；

②无忧定损：由平安理赔服务专员与合作修理厂协商，帮助客户解决定损疑问，确保定损全程无忧；

③单证简化：发票以外的索赔单证由平安车险理赔服务专员拍摄、提供影相资料，无需客户提供物理单证或复印件。

(2) 服务条件：平安产险个人 VIP 客户；车辆在平安合作修理厂维修；赔款额度在万元以下；无人伤、纯车损、单方事故。

6. 平安车险快易免 APP “资料补传”：平安官网“下载中心”下载平安车险快易免 APP，点击“资料补传”，适用于所有类型案件，补传案件所需理赔资料，省去奔波烦恼。

（四）财产险理赔特色服务承诺

1. 告知理赔材料：理赔人将一次性告知客户所需理赔材料，并指导索赔流程；

2. 一证快赔：万元以下、沟通一致、填写一证、一天赔付。

（1）服务内容：对于结案赔款金额万元以下（含万元）的财产险案件，客户提交索赔资料齐全有效、保险双方就赔款金额达成一致，平安实施理赔单证“一证化”，只需填写一张单证；并承诺即刻起次 1 个工作日内完成案件审批并通知银行付款；

赔款到账时间视客户开户银行不同略有差异，一般在平安下发支付后 3 天左右到账；

（2）服务条件：结案赔款金额万元以下案件；客户提交索赔资料齐全有效；保险双方就赔款金额达成一致。剔除无牌照工程机械保险、农业险和共保跟赔案件；

（3）超出承诺期限，按 3 倍银行活期日利率支付罚息。罚息金额=实际赔款金额×超出的工作日数×3 倍×日利率。

3. 主动预赔：无需申请、主动预赔

（1）服务内容：对于责任成立且估损金额 20 万以上案件，无需客户提出申请，平安对可核定的部分损失主动发起预赔，为客户恢复生产、生活提供有力保障；

(2) 服务条件：面向所有客户；责任成立且估损金额 20 万以上。

(五) 理赔查询

提供多渠道理赔进度查询，其中电话、门店、微信实时查询，网络次日查询。

1. 电话查询：拨打 95511 转 5；

2. 网络查询：登录 www.pingan.com 首页--“个人客户快速入口”--“产险承保理赔信息客户自主查询”。亦可登陆 www.pingan.com/cxcx 进行查询；

3. 平安车险快易免 APP：平安官网“下载中心”下载平安车险快易免 APP，点击“赔案查询”，用于查询赔案信息，适用于所有案件，受众面广；

4. 查询：客户登陆个人微信账号后，添加公众账号“平安产险”，通过身份验证，可通过微信完成车险理赔进度查询。

五、咨询投诉环节服务承诺

(一) 提供电话、网络、信函、门店等多渠道受理咨询投诉。

1. 咨询投诉受理电话：95511；

2. 咨询投诉受理网址：<http://www.pingan.com> 点击首页最下方“联系我们”；

3. 各机构信函、门店地址可咨询 95511。

(二) 咨询投诉处理：对于业务咨询，原则上由受理人员现场当即处理，确实无法处理的转相关部门予以处理，实施一站式

服务。对于投诉案件，在处理完成后的 1 个工作日内将处理结果告知投诉人。

六、增值服务承诺

（一）非事故免费道路救援

1. 免费道路救援服务的对象：道路救援服务适用于 12 座（不含）以下非营业用客车、轿车，在保单有效期内（投保平安商业车损险，不区分个团）的普通客户，不限次数；服务同样适用于 12 座（不含）以下非营业用客车、轿车，在保单有效期内（不区分险种，不区分个团）的产险 VIP 客户，不限次数。

2. 免费道路救援服务的范围：全国城市中心区 100 公里以内、施救车辆所能通行和到达的区域，不包括交通特殊管制地段（高架、高速、隧道等以交管部门规定为准）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、台湾）；

3. 免费道路救援服务时间：全年 365 天，7*24 小时。

4. 免费道路救援服务的项目：

（1）接电服务：车辆因电力不足无法启动时，提供的接电启动服务。

（2）紧急送油：车辆在道路行驶中燃油耗尽，提供的代送燃油服务。（燃油购置费由客户承担，燃油递送每次不超过 10 升；若当地禁止打散油，则救援商将客户车辆拖至最近的加油站，具体要求执行第 6 条第 4 款第 6 项关于“拖车牵引”的规定）

（3）紧急加水：车辆在道路行驶中水箱缺水，提供的免费加

水服务。(当加水无法解决车辆问题,则救援商将客户车辆拖至客户指定地点或协商地点,具体要求执行第6条第4款第6项关于“拖车牵引”的规定)

(4) 更换轮胎: 车辆在道路行驶过程中因发生爆胎而无法行驶,提供的更换车胎服务。(车胎费用由客户承担)

(5) 现场抢修: 车辆在道路行驶中发生故障,无需专门检修条件、工具的故障,仅需简单更换配件的,提供现场抢修服务。(需更换配件的购置费由客户承担)

(6) 拖车牵引: 车辆因故障无法行驶时所提供的拖车服务。免费拖车的起点必须是除维修单位以外的地点,终点必须为维修单位所在地点。因燃油耗尽,当地禁止打散油者,将车辆拖至就近加油站。免费拖车距离不超过100KM,超出100KM的救援费用由客户承担。(隧道、高架、高速公路等政府规定由交管部门负责拖车的特殊路段费用由客户承担)

(7) 困境救援: 车辆在行驶过程中,因特殊情况无法继续行驶或车辆脱离正常行驶环境的现场救援服务,如陷入泥泞道路、轮胎卡井、滑入桥下、滑下山坡、掉入水中、车辆侧翻、地库拖车等。(隧道、高架、高速公路等政府规定由交管部门负责拖车的特殊路段费用由客户承担。)

5. 除有特别说明外,本条所涵盖的道路救援服务,均由公司免费提供。

6. 本服务所指道路救援均为狭义的道路救援,主要指非交通

事故、非保险责任事故所导致的道路救援。

7. 道路救援服务申请方式:

(1) 电话申请: 拨打 95511 转 9;

(2) APP 申请: 平安官网“下载中心”下载平安车险快易免 APP, 点击“道路救援”模块, 申请免费道路救援, APP 经客户授权自动识别客户地理位置, 无需费时电话沟通, 服务进度随时随刻掌握;

(3) 微信申请: 客户登陆个人微信账号后, 添加公众账号“平安产险”, 通过身份验证, 即可通过微信完成道路救援的申请。