

践行“诚信服务我为先”

# 46家保险企业与市民面对面

文/图 本报记者 张夫稳



3月15日，保险业“诚信服务我为先”活动启动。

又是一年“3·15”，今年“3·15”的主题是“消费与安全”。随着人们保险意识的不断增强，越来越多的消费者将购买保险当成日常理财的一部分。但是，还是有很多消费者对于保险知识并不是十分了解，仍需要加大保险知识的宣传力度，让更多人从中受益。

3月15日，济宁市保险行业协会在济宁新体育馆开展了主题为“诚信服务我为先”的3.15消费者权益日宣传活动，驻济的46家保险公司参加

了此次宣传活动，现场与市民面对面“晒”服务。

在活动现场，46家保险公司纷纷通过展板、现场演示等形式，就投保、理赔流程、时效、所需资料、服务承诺、服务电话及公司利用3G网络等现代信息技术手段进行投保、理赔服务新举措向现场民众进行了展示。同时，一些保险公司还向市民发放了“人身保险知识手册”和“保险知识”等宣传材料，向咨询者介绍保险知识和保险产品。

“诚信是市场的基础，诚信是保险业的生命，越是加快发展，越是要讲诚信。”人保财险济宁市分公司副总经理(主持工作)李洪武介绍，协会组织集中大规模开展保险宣传活动给市民提供了一次近距离认识保险、了解保险的机会，也有助于各家保险公司查找差距，改善服务。

除了业务介绍、产品宣传外，人民健康保险还邀请了两名医生现场为市民免费查体，这一举措吸引了不少市民。人

民健康保险个险部经理王香玲说，保险公司集中在一起做宣传，方便了广大市民对各家公司的产品和服务进行对比和自主选择。

一位在济宁做批发生意的赵女士在现场转了一圈后，告诉记者，“想给孩子投保一份保险，虽然还没最终确定选择哪家保险公司，不过这种方式很好，让我们这些对保险所知甚少的市民，和多家公司进行了面对面的交流沟通，选择起来更理性更有针对性。”

据了解，近年来伴随着保险行业的快速发展，保险服务与消费者实际需求的矛盾和问题不断显现，尤其是消费者反映比较集中的消费误导和理赔难问题在个别公司、个别从业人员那里仍然存在，保险业诚信服务的社会形象还有待进一步改善。

济宁市保险行业协会秘书长焉立迎介绍，协会希望通过举办此类集中宣传活动让社会公众进一步正确认识保险的功能和作用，掌握投保的权利和义务，明明白白买保险。同时，通过现场接受市民咨询和投诉督促保险公司进一步提升服务意识和服务质量，诚信经营，改善行业社会形象。



市民咨询车险投保流程。



现场为市民免费查体。

“买人身保险需注意什么？”

## PICC

中国人民保险公司  
The People's Insurance Company of China

# 龙年行大运 服务大升级

尊敬的客户：

您好！

作为世界五百强企业、亚洲最大的财险公司，中国人保始终践行“人民服务、造福于民”的服务宗旨。为不断提高服务质量、提升服务品质，本着以客户为中心的原则，我公司2012年已隆重推出十四项服务升级举措，以消除您用车的后顾之忧。

### 一、45分钟全流程服务

限于家庭自用或非营业用车条款客户，案件总损失金额5000元以内、责任明确(不需经交警处理)不涉及人物、不涉及三者财产损失的单方车损或双方车损事故。现场可以定损完毕，利用车载3G设备在45分钟之内完成结案工作。“45分钟”含义：出险时人员接受到95518专线的案件理赔专员电话后，案件结案时间在45分钟内完成，后续1小时内支付赔款。

### 二、当日报案当日结案服务

限于家庭自用或非营业用车条款客户，案件总损失金额5000元以内、责任明确(不需经交警处理)不涉及人物、不涉及三者财产损失的单方车损或双方车损事故。现场无法完成定损，需到定损点或修理厂拆件的，可跟定损协办人完成定损任务，并且在当天完成结案工作。

### 三、2000元以下交强险案件24小时结案服务

限于家庭自用条款客户，案件总损失金额2000元以内或超过2000元的责任明确的，不涉及人物、不涉及三者财产损失的事故。损失在2000元以内责任明确的24小时内必须结案，损失超过2000元的责任明确的可先行结案交赔款。

### 四、快速理赔服务

家庭自用、非营业性用车，单方或双方事故，不涉及人物、物损，车损损失合计定损金额在10000元以内的事故。理赔员在现场处理时可向客户发放“速赔卡”，告知使用流程并由我打背面的速赔服务电话，即由公司迅速派减专人上门取赔款材料。客户不必再花时间亲自到我公司递交索赔材料。

### 五、“四个一”服务

理赔环节向客户送上标准话术的一句温馨提示，送上一瓶矿泉水，送上一份《车险理赔指南》，95518专线做一有意义的回访。

### 六、四海通服务

依托公司遍布全国的机构网络优势，无论客户身在何处，均可享受便捷、高效、统一的“就地出险、就地理赔”服务。

### 七、免费调解服务

人物案件，责任明确，有责任认定书，双方无异议的可到保险公司理赔中心调解，不收取任何费用。

### 八、全国联网救援服务

1. 故障车免费救援：9座以下的家用、非营业客车客户，因车损故障拖车、送油、充电、更换轮胎、轮胎充气的，拨打4008195518救援专线，可享受不同次数的免费救援服务，详情请查询4008195518。

2. 事故车救援服务：投保车损险及其附加不计免赔特约险的客户，如发生单方或双方全责事故的，拨打4008195518申请免费救援服务。其余情况下，也可拨打4008195518申请有偿救援服务。

### 九、万元以下案件1小时通知赔付服务

不涉及人物、物损的单车或双车损失案件，损失金额不超过1万元的，客户提交材料齐全后1小时内处理完毕并告知客户赔款金额，同时通知财务部门付款。

### 十、无现场案件免赔免扣或减扣服务

1. 适用客户：①车龄为0年、足额投保车损险、保险年度内第一次出险的家用、非营业客车客户；②上年在济宁人保系统内投保且出险次数在2次及以内、案件对投保足额车损险、本保险年度内第一次出险的家用、非营业客车客户；③上年未在济宁人

保系统内、转保我公司时足额投保车损险、本保险年度内第一次出险的家用、非营业客车客户。

2. 免扣免赔规定：①以下所涉及“损失金额在赔偿范围内”指新车购置价10万元以下的损失金额为500元、10万元(含)以上的损失金额为1000元、特殊高档车型的损失金额为2000元。

②损失金额在赔偿范围内以内、不涉及人物物损、无第一现场的单方车损事故(含确实无法找到第三者的车损事故)，当事故发生时6小时内向我公司报案提出索赔的，不再扣加无法找到第三方90%的免赔；

十一、进社区、进单位、进社区团购客户无现场免赔减扣、免扣服务

1. 适用客户：通过我公司“车险直单位、进社区”团购项目且足额投保车损险的家用、非营业客车客户。

2. 免扣、减扣免赔规定：①以下所涉及“损失金额在赔偿范围内”指新车购置价10万元以下的损失金额为500元、10万元(含)以上的损失金额为1000元、特殊高档车型的损失金额为2000元。

②损失金额赔偿范围内以内、不涉及人物物损、无第一现场的单方车损事故(含确实无法找到第三者的车损事故)，当事故发生

时6小时内向我公司报案提出索赔的，首次出险时不再扣加无法找到第三方90%的免赔，第2次出险时扣加20%的无法找到第三方免赔，9次及以上出险时按原条款标准执行。

### 十二、附加损失金额条件客户自主现场查勘服务

1. 适用客户：损失金额在赔偿范围内不涉及人物物损且第一时间向我公司95518专线报案的家用、非营业客车客户，非营业客车客户，不需交警出险现场，不需交警部门出具事故认定书。“损失金额在赔偿范围内”指新车购置价10万元以下的损失金额为500元、10万元(含)以上的损失金额为1000元、特殊高档车型的损失金额为2000元。

2. 适用情景：①济宁城区(105国道以东、东外环路以西、新327国道以南、南一环路以北区域)交通高峰时段，交通高峰时段指：

早：6：30-8：30；午：11：30-14：00；晚：17：30-20：30；

②恶劣天气：指大风、大雨、大雪、路面大面积结冰等；

③交通拥堵路段：指道路发生严重拥堵，发生交通事故后不影响交通秩序且不离开现场。

### 十三、不附加损失金额条件客户自主查勘服务

1. 适用客户：保险年度内2次及以内出险且第一时间向我公司95518专线报案的客户，可用手机或相机进行自主现场查勘。

### 十四、免事故证明服务

1. 适用客户群：损失金额在赔偿范围内(含三者)、不涉及人物、物损且案件清晰、责任划分明确且第一时间向我公司95518专线报案的家用、非营业客车客户，不需交警出险现场，不需交警部门出具事故认定书。“损失金额在赔偿范围内”指新车购置价10万元以下的损失金额为500元、10万元(含)以上的损失金额为1000元、特殊高档车型的损失金额为2000元。

2. 案件类型：高速公路出险的单方事故、驶离事故现场事故、车身划痕损失事故。

3. 案件类型：高速公路出险的双方事故、驶离事故现场事故、车身划痕损失事故。

4. 案件类型：高速公路出险的双方事故、驶离事故现场事故、车身划痕损失事故。

5. 案件类型：高速公路出险的双方事故、驶离事故现场事故、车身划痕损失事故。

6. 案件类型：高速公路出险的双方事故、驶离事故现场事故、车身划痕损失事故。

7. 案件类型：高速公路出险的双方事故、驶离事故现场事故、车身划痕损失事故。

8. 案件类型：高速公路出险的双方事故、驶离事故现场事故、车身划痕损失事故。

9. 案件类型：高速公路出险的双方事故、驶离事故现场事故、车身划痕损失事故。

10. 案件类型：高速公路出险的双方事故、驶离事故现场事故、车身划痕损失事故。

11. 案件类型：高速公路出险的双方事故、驶离事故现场事故、车身划痕损失事故。

敬上