

**PICC 中国人保财险** 山东省分公司

# 中国人保 2011 年客户节再推七大承诺

中国人保财险秉承“以人为本，诚信服务，价值至上，永续经营”的经营理念，奉行“求实、诚信、拼搏、创新”的企业精神，向广大客户和社会各界——

## 郑重承诺

**1 车辆损失1万元以下，材料齐全，1小时通知赔付。**

在人保财险所有分支机构实现：单车或双车事故，不涉及人伤、物损的车险赔案，损失金额在10000元以下(含)，客户提交索赔单证齐全，1小时内完成单证收集、理赔、核赔工作并告知客户赔款金额，同时通知财务部门付款。

**2 全国范围内为故障车辆免费提供拖车、送油、充电、更换轮胎、轮胎充气等救援服务。**

对在人保财险投保的9座以下非营业客车和家庭自用汽车，因车辆故障需拖车、送油、充电、更换轮胎、轮胎充气时，均可通过拨打我公司救援服务专线电话4008195518享受免费救援服务。其中VIP客户全年可享受不限次免费故障车救援服务，普通客户全年可享受1次免费故障车救援服务，拖车免费范围为50公里。送油、换胎过程中产生的油料、配件材料费用由客户自行承担。

**3 车险VIP客户手机自助理赔服务，从出险报案到获知赔款金额，实现现场一站式轻松理赔。**

对于人保财险车险VIP客户，通过自己的手机(可以安装使用的手机型号将随时更新发布)，完成小额车损案件快捷自助理赔。即对于出险后不涉及人伤、物损案件，VIP客户可通过自己的手机获得从出险报案到获知赔款金额等全流程的理赔服务，省去纸质单证、省去往返保险公司的不便，实现现场一站式轻松自助理赔。为了保证服务质量，目前此项服务只在工作时间提供，非工作时间，我公司理赔人员将根据您的需求提供及时的现场查勘和快捷的理赔服务。

**4 全国车险“异地出险、就地理赔”服务网络，无论何处出险，都能享受到从报案到领取赔款，全流程便捷、高效、统一的理赔服务。**

通过人保财险“异地出险、就地理赔”服务网络的运行，为在我公司投保机动车辆险的异地出险客户提供更加快速、便捷的“代查勘、代定损和代赔付”服务，使客户无论身处何地，都能享受到从报案到领取赔款全流程的便捷、高效、统一的理赔服务。

**5 车险查勘服务实现“四个一”，送一句温馨话语、赠一瓶水、递一份《车险理赔指南》、做一次满意度回访。**

在人保财险查勘人员赶赴现场，第一次接触到客户时，送上一句温馨的话语：“您好！我是人保财险公司查勘员XXX。请您不要着急，我会全力协助您处理好这次理赔(或事故)的。”同时，向被保险车辆的驾驶员赠送一瓶带有公司LOGO的矿泉水(或纯净水)(只在夏季提供)；查勘结束后，送上一份《车险理赔指南》，指导客户做好后续的索赔工作；同时，通过95518专线对客户进行一次查勘服务满意度回访。

**6 拨打4001234567或登陆ePICC网站，投保车险，免费送单，保费更低，管家式一条龙服务，省钱又省心。**

配送服务：在送单范围内向客户提供送单上门、柜台办理等服务。  
理赔服务：提供理赔服务全程电话引导、理赔进度查询、故障救援服务等。  
关怀服务：提供续保提醒、生日祝福、节日问候、行车小贴士、投保法律咨询等服务，VIP客户还可享受代办年检、验证的服务。

**7 95518服务专线，24小时全天候，全年提供全方位保险服务。**

人保财险95518服务专线，全年不间断地对外统一受理客户报案、咨询、投诉、客户信息自主查询、保险卡注册、车辆救援、预约投保和客户回访等服务。

### 人保财险山东省分公司理赔工作负责人

分公司	姓名	性别	职务/岗位	办公电话	手机号码
省公司	刘虎青	男	省分公司副总经理	0531-8610827	18705319827
	张志波	男	客户服务管理部总经理	0531-8610887	13805318386
	王祝伟	男	理赔管理部总经理	0531-8610887	13905318735
	何华	男	理赔督查办公室主任	0531-8610885	13963488816
济南	王桥军	男	副总经理	0531-86568306	13706407896
	李忠建	男	理赔中心主任	0531-86568386	13553195518
淄博	孙涛	男	副总经理	0533-3165795	13805334186
	陈英	男	理赔中心主任	0533-3120072	18605338175
枣庄	杨志勋	男	副总经理	0632-3129606	15966700488
	赵成胜	男	理赔中心主任	0632-3161877	13863217185
东营	李亚力	男	总经理	0546-8335522	13655460199
	唐军	男	理赔中心主任	0546-8334319	13906476209
烟台	顾恩潭	男	副总经理	0535-6887150	13808917185
	刘春伟	男	理赔中心主任	0535-6692128	13806389922
潍坊	李东峰	男	副总经理	0536-8787880	13606496321
	窦吉兴	男	理赔中心副主任(主持工作)	0536-8787880	13905368878
济宁	孙建	男	副总经理	0537-2330039	13805375787
	赵立锋	男	理赔中心副主任(主持工作)	0537-2161676	13805378053
泰安	杜庆凯	男	副总经理	0538-8080002	15666768888
	李科	男	理赔中心副主任(主持工作)	0538-8080030	15666768825
威海	崔焕海	男	副总经理	0631-5198166	13706310166
	毕伟	男	理赔中心副主任(主持工作)	0631-5228838	13173318672
日照	郭和平	男	副总经理	0633-8708677	13906338078
	王龙建	男	理赔中心主任	0633-2191201	13706330546
莱芜	任旭东	男	副总经理	0634-8895292	13326241200
	刘纯艳	女	理赔中心主任	0634-8895410	13906342063
滨州	刘艳玲	女	副总经理	0543-3316505	15054370678
	张日明	男	理赔中心主任	0543-3320590	13906497698
德州	张宪仁	男	副总经理	0534-2383769	13706396889
	李来升	男	理赔中心主任	0534-2383788	13791378886
聊城	王伟	男	总经理助理	0635-8243706	13863667599
	周飞跃	男	理赔中心主任	0635-8241809	13506358991
临沂	赵景华	男	副总经理	0539-3109799	15953960016
	周杰	男	理赔中心主任	0539-8178136	13562988878
菏泽	陈美华	女	副总经理	0530-5925158	13953002661
	张旭亮	男	理赔中心副主任(主持工作)	0530-5925066	13508905889

详情请拨打95518或登录 [www.epicc.com.cn](http://www.epicc.com.cn) 查询。请大家监督！  
**总经理投诉受理专线：0531-67752703**  
**24小时咨询服务专线：95518-2**  
**24小时投诉服务专线：95518-4**

**携手中国人保 共创美好生活**

**中国人保2011年客户节**  
**人保财险邀您体验高品质理赔服务**

- 1 服务提速** 车辆损失1万元以下，材料齐全，1小时通知赔付
- 2 免费救援** 故障车拨打4008195518，全国范围免费救援
- 3 理赔便捷** 车险VIP客户手机自助理赔服务
- 4 四海通行** 异地出险、就地理赔全国服务网络
- 5 暖心查勘** 查勘环节提供“四个一”温暖服务

详情请拨打95518或登录[www.epicc.com.cn](http://www.epicc.com.cn)

**PICC 中国人保财险**

**携手中国人保 共创美好生活**

**中国人保2011年客户节**  
**人保财险六大主题活动**  
**高品质服务全线推出**

- ★ **理赔无忧，四海通行** 1小时通知赔付，全国免费救援，手机自助理赔，“四个一”查勘服务更高效、更贴心。
- ★ **走进中国人保** 职场流程全开放，百场答谢活动邀您参加，更有微博互动赢大奖。
- ★ **4001234567电销、ePICC网销特色服务** 电话投保、在线服务，带您体验现代化自主保险服务。
- ★ **总裁客户投诉专线正式开通** (010) 85178989，专业团队、专线受理，服务更有保障。
- ★ **全险种保险信息自主查询** 网站、电话、柜台多渠道透明服务，维护您的合法权益。
- ★ **“十一”黄金周客户自驾游服务** 事故快速处理、故障救助等各项增值服务让您安全出游。

详情请拨打95518或登录[www.epicc.com.cn](http://www.epicc.com.cn)

**PICC 中国人保财险**