

中国太平洋财产保险股份有限公司服务承诺（2014 版）

为切实保护消费者权益，太平洋产险秉承“诚信天下 稳健一生 追求卓越”的企业核心价值观，实施以客户需求为导向的战略转型，积极为客户提供专业的风险保障服务。针对保险销售、承保、理赔、回访、投诉、增值服务及履约等环节，作出服务承诺如下：

一、销售承保环节

1. **如实告知，自愿投保。**如实告知投保人所投保种的注意事项，客观清晰的解释保险条款，准确告知责任免除条款和出险后的索赔程序；不强行搭售客户主观意愿投保之外的保险产品。

2. **电话销售，精准服务。**全国直销车险投保电话：10108888，周一至周五早 8 点至晚 8 点，周六至周日早 9 点至晚 6 点提供服务。电话销售完成后，按照与客户约定时间及时配送保单。

3. **流程保障，客户至上。**全国直销车险呼出电话：10108888，非经客户同意，仅在工作时间外呼销售，避免影响客户。公司建立完善电销电话号码屏蔽制度，对于表示拒绝继续接听、明确要求请勿再次拨打的客户，电销人员应礼貌结束通话，并在号码屏蔽系统登记，至少 1 年内不再拨打。

4. **业务规范，信息安全。**严禁销售人员擅自泄露或篡改在保险业务活动中知悉的客户和标的信息，严禁将保险消费者信息资料与其他单位或个人交换使用。

二、理赔环节

5. **专线电话，全年畅通。**保持全国统一客户服务热线 95500

畅通，提供 365*24 小时接报案、咨询、查询等服务。

6. 快速响应，及时查勘。接到车险客户报案后，查勘员 15 分钟内主动与客户联系，确认查勘地址，约定查勘时间；在约定的时间内完成查勘工作，说明索赔所需提供材料，指导客户填写《索赔申请书》告知客户后续索赔程序和要点。

7. 3G 理赔，快捷透明。运用 3G 快速理赔新技术，对 5000 元以下不涉及人伤损失的车险案件，现场一次性完成查勘定损和单证、信息采集等工作；对于非拆解损失，现场一次性确认定损单，客户凭定损单即可前往约定修理厂进行维修，免除因流转带来的索赔周期加长、维修金额纠纷等烦恼；查勘员现场收集索赔单证，无需客户携带大量纸质材料前往保险公司索赔，一站式服务专业省心。

8. 上门理赔，立等可取。对损失金额 5000 元以下且单证手续齐全的车险上门理赔客户，公司立即受理，现场完成理赔并支付赔款。万元以下车险案件，1 个工作日内赔付。

9. 限时理赔，超时赔偿。对于超出第 7 条、第 8 条承诺期限的，每日按 5 倍银行活期利息支付罚金。

10. 单证减免，方便省心。对 5000 元以下不涉及人伤事故的车险案件，符合以下条件之一，我司提供单证减免服务，无需前往公司营业网点提交索赔单证，索赔手续简化，免除往返不便。

(1) 事故真实，保险责任明确，单证齐全可现场采集（除修理发票外），被保险人身份明确且自愿按照简易案件操作流程处理；

(2) 在我司同时投保交强险、商业险；如涉及双方或者多方事故的，各方事故车辆均在同一维修单位维修；(3) 事故车辆在

与我司有业务合作关系的 4S 店、定损中心、专业维修厂维修。

11. 足不出户，上门收单。提供“上门收单”服务。提供“上门收单”服务的内容：（1）事故及保险责任明确，不涉及人伤损失的案件，客户在准备好理赔资料后，拨打理赔资料专用袋上列明的上门收单服务机构（人员）电话，公司服务人员将上门收取理赔单证后进行结案赔付，客户无需额外支付快递费用；（2）本项服务适用于由被保险人本人提交索赔资料。

12. 人伤案件，专业支持。车险人伤案件提供“一对一、全流程”服务。我司提供“一对一服务”专线电话，人伤服务专业团队为客户提供轻微人伤现场调处协助、住院伤员定期探视、伤残鉴定陪同、医疗救援指导、人伤理赔及诉讼调解全方位咨询、协助，并提供诉讼咨询及律师推荐服务。根据已确定损失情况，提供合理化解方案建议，应客户要求提供车险事故双方调解协助指导服务并免费提供调解场地。

13. 理赔进程，即时通知。为客户提供透明的全险种承保理赔信息自主查询服务。对于车险客户，在“报案受理、人伤特别提醒、核价通过、单证催缴、赔款支付”5个环节即时发送短信提示，主动告知客户理赔进程，实现服务过程透明化。网络查询，可在太平洋保险公司网站 www.cpic.com.cn 首页-“财产保险”-“在线服务”-“理赔进度查询”。也可通过 www.ecpic.com.cn 首页下方“快速服务通道”-“理赔进度查询”进行查询；微信查询，客户可添加公众账号“太平洋保险 e 服务”，选择“服务中心”-“保单微查询”-“理赔查询”，根据提示进行操作，即可进行车险理赔进度查询。

14. 异地出险，全国通赔。提供车险直通车服务，为客户提供随时随地、高效便捷、统一标准、统一品质的理赔服务。在全国范围内任意地区出险，客户根据需要可直接在出险地进行报案、查勘、交付索赔资料等，无需返回承保地办理，为客户提供最方便、最贴心的便捷服务。

15. 非车险小额赔案，限时理赔。对损失金额 1 万元以下的非车险案件，资料齐全的 1 个工作日内通知赔付。

三、增值服务

16. 免费救援，行驶保障。面向在我司投保商业车险的9座及以下各类非营业客用车辆提供全国免费道路救援增值服务，包括：

——电话咨询服务。通过电话服务专线提供解决简单故障的技术咨询。

——紧急信息传递。提供紧急情况下的信息传递及文件材料传递服务。

——驾车医疗救援。为驾驶旅途中的客户提供在线医疗建议和医疗转介服务。医疗转介服务针对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。

——路边维修服务。提供包括换胎、充电、送油、加水等路边维修服务。备胎需客户自备。燃油递送过程中产生的油料费由客户自行承担，燃油递送每次不超过10升；若当地限制打散油的，则将客户车辆拖至最近的加油站，具体执行见“免费拖车服务”规定。

——免费拖车服务。在客户车辆因故无法正常行驶的情况下，

非事故车辆免费提供单程100公里以内的拖车服务；事故车辆免费提供单程50公里以内的拖车服务。免费拖车救援区域不包括交管部门禁止第三方实施现场救援服务的高(快)速公路、隧道、大桥及部分城市主干道等交通特殊管制路段。救援过程中产生的路桥费、超出免费公里数的拖车费由客户自行承担。

——困境救援服务。在客户车辆遭遇陷入路井、路沟，落入河流、水沟，侧翻、倒翻或其他不可预见的情况下，根据实际状况提供专业救援服务。免费困境救援区域不包括交管部门禁止第三方实施救援服务的高(快)速公路、隧道、大桥及部分城市主干道等交通特殊管制路段。

17. 医疗救援，尊贵专享。为公司VIP客户开通全球国际SOS医疗救援服务通道，提供24小时电话在线咨询服务。

18. 大灾大案，全国驰援。利用国内领先的防灾防损技术，为重大客户提供深入的、个性化的风险查勘服务，以及专业的防灾防损报告。我司百名大灾骨干队伍，集全司之力驰援重特重大事故灾区，提供高标准、高质量、快捷统一的专业理赔服务。

19. 风险管理，专业独享。拥有覆盖全国并具全球专业资质的风险管理工程师队伍，为全国工商财产客户以及个人客户提供防汛防台、防火安全的技术服务、预警服务以及各类防灾知识培训。

四、投诉处理环节

20. 畅通渠道，受理诉求。确保投诉渠道畅通，全国统一客户投诉电话 95500-3-4 或 4008095500，以及官网投诉平台 www.cpic.com.cn/财产保险/快速通道/在线投诉，365 天 24 小

时受理客户投诉。对于上门投诉的客户，安排专人负责接待，尽最大努力当场解决。无法当场解决的，明确答复时限。对于其他形式的投诉，一般投诉1个工作日内联系客户，3个工作日内处理完毕并回复客户；重大、疑难投诉，在双方约定时限内回复。

五、履约环节

21. 社会监督，公开透明。建立举报监督机制，设立举报监督邮箱：fuwujiandu@cpic.com.cn。工作人员在具体服务中若有违反上述承诺行为的，一经发现核实，即予严肃处理。

我司将严格履行本承诺，欢迎广大客户和社会各界监督并提出宝贵意见。

备注：因官网页面持续优化调整，涉及查询路径以实际情况为准，敬请理解。