

四、详细服务方案

(一) 险种及保额

采购编号：濮财市直磋商采购-2024-10

序号	名称	险种、保额及其它	人数
1	意外伤害死亡	意外伤害死亡保险金 22 万元	1498
2	意外伤害	驾乘交通工具意外伤害死亡保险金 22 万元	1498
3	意外伤害医疗	意外伤害医疗保险金 5 万元	1498
4	重大疾病	重大疾病保险金 10 万元（不少于保险行业协会规定的 30 种重大疾病）	1498
5	疾病身故	疾病身故保险金 10 万元	1498
6	意外伤害伤残	意外伤害伤残保险金 11 万元	1498
7	意外伤害津贴	意外伤害住院津贴 150 元每天，累计不低于 180 天	1498
8	疾病住院医疗	一般疾病住院补充医疗保险金 1 万元	1498
9	疾病住院津贴	疾病住院津贴 150 元每天，累计不低于 180 天	1498
合计(人民币)		大写：伍拾玖万玖仟贰佰元整	

注：

1、根据招标文件要求，以上9项保险项目及保额无免赔额，100%赔付，不设观察期。

2、关于濮阳市公安局 2024 年度民警（职工）人身意外伤害和重大疾病商业保险项目（项目编号：濮财市直磋商采购-2024-10），本保险机构经慎重考虑，以上9项保险项目 **不扩展既往病史、慢性病、先天性疾病。**

（四）服务方案

为保障濮阳市公安局 2024 年度民警（职工）人身意外伤害和重大疾病商业保险项目的顺利开展，中国大地保险濮阳中心支公司结合本项目的具体特点，本着“优质发展、后发先至”的服务理念，致力于提高濮阳市公安局 2024 年度民警（职工）人身意外伤害和重大疾病商业保险项目的服务能力，切实为全体民警（职工）做好保障工作，特制定本服务方案。



1、服务团队配备

为给本项目提供专业、高效、稳定的保险服务，依托公司雄厚的实力，本着“服务为本、客户至上”的精神，充分整合内部资源，我司专门成立了由中国大地财产保险股份有限公司河南分公司副总经理吴国华带领的“濮阳市公安局 2024 年度民警（职工）人身意外伤害和重大疾病商业保险”项目小组，全面服务于整个保险期间，负责承保、理赔过程中与贵单位具体操作人员联络沟通，听取贵单位日常的意见建议，统筹协调公司人力安排以及线上、线下各方面资源，充分保障我公司对濮阳市公安局 2024 年度民警（职工）人身意外伤害和重大疾病商业保险项目各项服务工作的有序开展。

如果保险服务团队人员发生变动，及时通知贵单位，同时将接替人员的联系方式和工作经验、简历告知贵单位。

项目小组			
序号	姓名	职责	职务
1		组长	河南分公司副总经理
2		产品支持负责人	健康险部负责人
3		协调负责人	法客/战客部负责人
4		属地负责人	濮阳中支总经理
5		属地协调人	濮阳中支副总经理
6		业务对接人	濮阳中支团客部经理
7		理赔负责人	濮阳中支理赔部经理
8		理赔专员	濮阳中支理赔岗

9			理赔专员	濮阳中支理赔岗
10			理赔专员	濮阳中支理赔岗
11			承保专员	濮阳中支非车险部经理
12			承保专员	濮阳中支品质初核岗

2、承保服务方案

(1) 建立承保服务小组

为了给该项目提供专业、高效、稳定的保险服务，我公司专门成立了“**濮阳市公安局2024年度民警（职工）人身意外伤害和重大疾病商业保险项目**”承保服务小组，非车险部牵头负责，公司承保部门组成骨干力量，所有成员均具备多年的保险从业经验和丰富的人身险承保经验。

承保服务小组负责承保管理工作，接受电话预约投保，业务咨询、上门接受投保，及时办理保险手续并送交保单和发票；统计承保数据，建立承保台账以及结算保费。

同时负责濮阳市公安局2024年度民警（职工）人身意外伤害和重大疾病商业保险项目其他各项服务事宜，保证专项服务高效、有序的运转。

姓名	工作职责
	组 长
	协调负责人
	承保出单支持
	承保出单支持
	承保服务专岗
	客户咨询服务岗

(2) 承保工作计划

公司针对本项目，制定了针对性的承保服务工作方案，做到统一领导、专人负责、专业服务。服务小组成员保证随叫随到、主动上门办理投保手续，保证濮阳市公安局获得最优质的服务。

① 提供上门服务工作方案

我公司将主动上门提供咨询、出单、送单、批改、保单维护等一系列承保服务，为客户办理投保事宜。收取投保资料后24小时内，将保单、发票等承保资料送交濮阳市公安局；为客户设立独立的承保台帐，服务小组工作成员能保证随叫随到、主动上门收集办理投保、承保手续，保证客户获得优先服务的权利。我公司将提前一个月通知客户续保，派专人上门协助客户填写投保单，并完成核保与出单事宜，有效的履行上门服务的承诺。

服务内容包括但不限于：

I、为客户讲解条款

II、协助客户计算保费

III、辅导客户填写投保单

IV、完成核保与出单事宜，将保单和发票送达濮阳市公安局

② 设有24小时热线客户咨询服务、投诉举报电话，有专人接听、记录

我公司设有24小时热线客户咨询服务、投诉举报电话95590，95590是大地保险全国统一保险服务专线，能为贵局提供产品咨询、投保、报案、投诉、查询、信息告知和电话回访等一系列售前、售中和售后服务，为贵单位与公司之间搭建一个沟通与交流的重要平台。该系统通过实行全国集中管理，采取“集中调度、分区服务”的方式，随时向全国的客户提供“365天全年无休、24小时全天候”细致周到的服务，5分钟内完成查勘调度，调度完成后2分钟内系统会自动将理赔人员手机号码等信息发送给报案人，以更人性化的服务提升消费者的满意度。

我公司总经理室也高度重视本次保险采购项目，将定期对承保服务情况进行检查督导，尽量避免本项目相关投诉。

中国大地保险河南分公司也为本项目专门设立的服务专线、投诉专线：

梁留强（联系方式：13673397117）。

③ 续保提醒

我司将根据本项目专门制定续保方案：向客户提供优质的续保服务，针对实际情况，认真制定详尽的月、季、年度续保计划，将提前二个月通知客户，并就续保事宜进行沟通。

在续保到期前一个月，与客户约定办理续保手续的时间，同时就保险行业与客户相关的、有关条款、费率、法律法规的变化，向客户履行告知义务。

根据客户具体情况，提前一周与客户协商确定具体承保事宜，合理安排承保时间，避免因遗忘发生脱保。

如果客户遇到紧急情况需要及时投保，我司将开通紧急投保通道保证其能够以最快速度投保出单，客户只需将投保信息告知服务人员，我司将派服务人员上门办理投保手续，即刻完成投保手续，并送交保险单据。

（三）承保工作流程

①承保流程介绍

- I、向客户介绍条款、履行明确说明义务；
- II、协助客户计算保险费、制定保险方案；
- III、提醒客户履行如实告知义务；
- IV、指导客户填写投保单；
- V、及时将投保信息录入业务系统，提交核保人员核保；
- VI、核保人员通过网络或电话将核保意见反馈给承保公司，核保通过后，出单人员出具保险单，根据客户要求按时送达保险单及相关单证；
- VII、承保完成后，进行数据处理，客服人员进行客户回访。

②绿色通道方案

为更好的服务于濮阳市公安局2024年度民警（职工）人身意外伤害和重大疾病商业保险项目，在现有的服务体系之上，建立濮阳市公安局2024年度民警（职工）人身意外伤害和重大疾病商业保险项目服务绿色通道。

在建立专项业务档案的基础上，对濮阳市公安局2024年度民警（职工）人身意外伤害和重大疾病商业保险项目建立专项数据资料，集中管理承保、理赔数据，以便定期分析、总结，促进提高客户服务能力和水平。实施VIP快速服务机制。对濮阳市公安局2024年度民警（职工）人身意外伤害和重大疾病商业保险项目服务的每一环节均实施专门VIP快速服务机制，以提高服务效率。对濮阳市公安局2024年度民警（职工）人身意外伤害和重大疾病商业保险项目各项数据定期监控，督促和指导各项服务内容的实施。

对濮阳市公安局2024年度民警（职工）人身意外伤害和重大疾病商业保险项目开辟“绿色通道”优先出单，并选配业务最熟练的出单、核保人员服务该项目，确保出单时效符合客户需求，承诺在资料齐全的情况下，在20分钟内出具正式保险单。

(4) 客户回访培训和记录

① 95590电话回访

我司全国统一客户服务热线95590可在投保、续保后一星期内提供保单信息回访、续保回访。在节假日和关键时间前，可为局及个人提供节日问候，风险提示等服务。在接到客户投诉时，电话中心可进行投诉受理和处理结果反馈，及时了解客户意见和需求。

② 服务专员上门回访

专项服务小组将在客户投保后一个月内，进行上门客户回访，了解客户对我司的服务意见，及时受理并反馈结果。

③ 编制《客户服务意见表》

伴随着回访工作，在承保服务过程中，我司将编制该项目《客户服务意见表》，定期以邮件形式发送到贵单位，通过打分方式，征求服务各方的意见及建议。《客户服务意见评分表》内容包括：服务态度、服务效率、专业水平、协调能力等内容。根据贵局的意见和评价，全面评估我公司的服务效果。

客户服务意见评分表

姓名	服务态度 (权重2分)	服务效率(权重3分)	专业水平 (权重4分)	协调能力 (权重1分)	总分 (10分)
服务人员1					
服务人员2					
服务人员3					
...					

(5) 客户投诉处理

① 客户投诉管理制度

客户对专项服务小组的服务态度、职业道德、理赔速度、理算差错等方面的投诉，受理人员应详细了解具体时间、地点、人员、事故经过，同时填写客户投诉记录表，并上报专项服务中心小组。

专项服务中心小组投诉情况核实属实后，将根据公司相关的制度提出具体处理意见，并视情节严重程度上报专项服务领导小组审批，并将最终处理意见反馈当事人。

建立以投诉率、差错率、限时服务完成率、客户满意度为主要指标的服务质量考核体系，保证服务质量。

②考核的方式

项目服务管理小组对专项服务人员进行量化绩效考核。考核分为优秀（80分以上）、合格（60—80分）、不合格（60分以下）。考核结果进入个人档案，作为年终奖励、晋级的依据。考核为不合格的，公司处以降职至开除的处分；考核为优秀的，公司将视情况给予奖励。

③考核的标准

差错率：总分 25 分，服务项目出现一个差错，扣 5 分；

限时服务完成率：总分 25 分，限时查勘、定损、赔款支付时间任一项目出现不按时履行的，扣 5 分；

投诉率：总分 25 分，客户每投诉一起，扣 5 分；

客户满意度：总分 25 分，以客户回访反馈情况为依据，客户表示满意的，得 25 分；客户表示基本满意的，得 20 分；客户表示合格的，得 10 分；客户表示不合格的，不得分；

服务态度：因服务态度相关问题被投诉，经核实属实的，第一次给予警告处分，一年内累计二次的考核评定即为不合格；

廉洁自律：对于服务工作中的吃、拿、卡、要等现象实行一票否决。专项服务小组人员在该方面发现问题，经核实属实，考核评定即为不合格；

对于给公司造成重大损失或造成严重不良社会影响的专项服务人员，考核评定即为不合格。

④奖惩制度

相关服务人员若违反以上承诺，公司将按照以下规定进行内部处罚：

第一次书面警告；

第二次按照工资的 20% 进行扣罚；

第三次将调离该工作岗位。