

# 赔付方案

## （一）赔付原则

### 1.1 先赔付后追偿的原则

发生赔案后，若属于相关责任方的责任，相关责任方怠于赔偿的，我司将优先进行赔付，赔付后向相关责任方进行追偿。

### 2.1 不可中止原则

保函合同生效后，除达到事先约定的解除合同的条件外，在保函合同约定的有效期届满之前，金融机构和投保人不可解除保险合同，金融机构不得以投保人要求撤销为由拒绝履行赔偿责任。

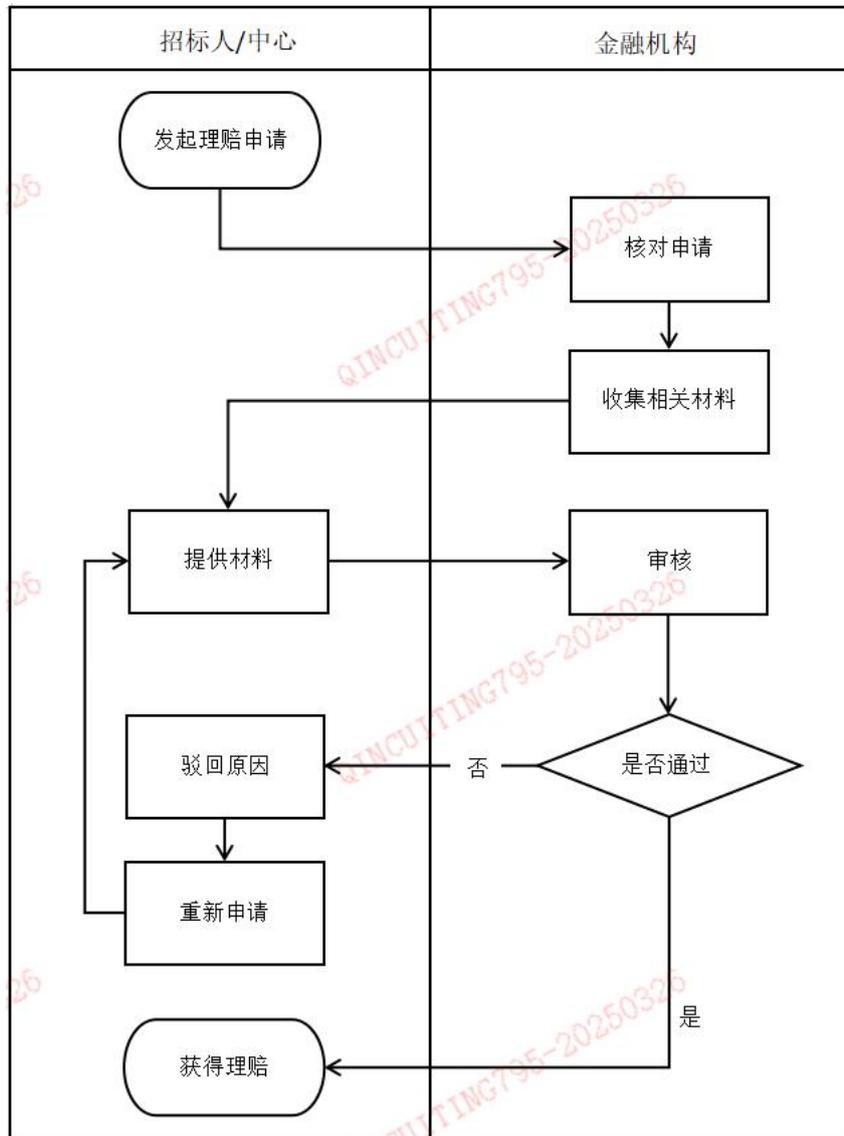
## （二）赔付规则

赔付要求招标人认为投标人在参加投标过程中，有违反法律、法规和规章规定或招标文件约定，需不予退还（或没收）投标保证金。

担保责任必须包括但不限于以下情形：

- （1）从投标截止时间起到投标有效期届满前，投标方修改或撤销投标文件；
- （2）在收到中标通知书后，投标方未能按中标通知书要求与招标人签订合同；
- （3）在本项目招投标过程中，出现招标文件规定的其他投标保证金将不予退还的情形；
- （4）投标人在投标过程中存在围标串标行为；
- （5）拟派总监理工程师在投标截止日有在其他在建合同工程上担任总监理工程师的情形。

### (三) 赔付流程



### (四) 赔付详细说明

(1) 中心/被保险人可通过系统线上申请或线下拨打理赔电话的方式，发起理赔请求；

(2) 金融机构收到理赔请求后，3个工作日内作出是否属于担保责任的核定；

(3) 被保险人向金融机构提供理赔材料，金融机构收到材料并审核，审核成功后7个工作日内完成理赔。

## （五）理赔服务方案

平安产险是国内最早将赔付时效性作为重要考核指标的保险公司，在理赔服务上拥有强大畅通的 IT 网络，拥有 365 天×24 小时接报案调度查勘定损的后援中心，拥有先进的互联网理赔系统。“服务保障量身定造，真正满足客户需要”的全方位服务理念，能为客户提供最诚信、最优质的保障。为了客户理赔结算方便，我司将为本项目通过十大理赔动作，提供“一站式”理赔支持。

### 1) 专项理赔培训

- 1) 保单的理解、承保流程、注意事项
- 2) 理赔要点
- 3) 特殊事项的沟通

具体培训安排

培训分类	培训时间	培训内容	培训对象	培训讲师
产品培训	产品开售前	常见理赔 QA，保障责任范围的通俗理解	各地市的销售人员、客服团队	分公司财产险核保经理
理赔培训	产品开售期间，每周安排一次	提供理赔资料、理赔流程等理赔服务培训	各地市的销售人员、客服团队	分公司理赔专员

### 2) 专属理赔团队

为了充分保障被保险人的利益，我司召集了总公司理赔部（视屏会议）、后援中心（视屏会议）、浙江分公司该项目高管、浙分理赔部、以及嘉兴中支理赔部和承保小组召开了后续理赔沟通会议，为项目设计了针对性的理赔解决方案，优化现有理赔流程，以保证我们的理赔服务实现高效运营、切实可行且具有足够的承担力。

针对本项目我司将配备专门的服务人员团队，这些服务人员为重点客户部经理或者优秀员工，优先负责处理本项目的所有理赔事宜，负责本项目理赔服务承诺的跟踪、落实以及理赔服务专员的服务品质考核。

以下是理赔服务团队主要成员列表如下：

#### 理赔服务团队成员

联系人	电话	手机	职责备注
潘庆勋	0573-88262237	18367160132	理赔总指挥
顾忠兵	0573-81950978	13735494914	理赔经理
蒋旭斌	0573-82682909	18367360336	理赔专员
龚欢	0573-87667322	13738290538	理赔专员
张敏	0573-82819715	15024316968	理赔协调
杨薇薇	0573-82682909	13957385414	理赔资料收集与协办
王翠	0573-82719309	15825707395	理赔资料收集与协办
邹珺君	0573-82704308	15845577435	理赔资料收集与协办
王根文	0573-82704207	18345567864	理赔资料收集与协办

**项目属地理赔经理：顾忠兵，电话：18158128902**

接到被保险人的电话或书面报案通知后，我司将立即答复并予以立案。同时我公司系统平台将通过邮件、短信的方式通知日常服务团队，启动赔案跟进工作。

### 3) 技术设备支持

我司配置了查勘车 385 台，每台车都配备了 GPS 设备（其中 30 台新车 13 年 7 月投入使用），桐乡市如有需求可随时调配。95511 根据 GPS 信息及作业情况进行派工，使得派工更加合理，确保了查勘定损赶赴时效，在 2012 年中国质量万里行的抽查活动中，平安的查勘员第一个到达事故现场，并提供了全面的服务，得到了中国质量万里行组织的“优 A 级”评价。

#### 五大查勘利器：

(1) 查勘车：全省查勘 385 台，每台车辆都有鲜明的平安 logo，整洁无损。

(2) GPS：全省 GPS 设备 385 台，保证每台查勘车准确高效的接受 95511 的派工信息，确保了查勘定损的赶赴时效。

(3) IPAD：全省 IPAD 手持终端设备 400 台，每台设备都配备 3G 上网卡，可全天候实现快速现场查勘，为简单案件的处理提供了快捷、高效的通道。

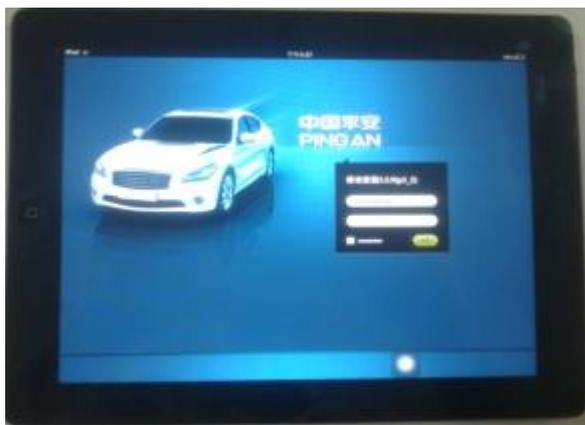
#### 配备的查勘车：





E 理赔手持终端

GPS、IPD



SONY 录音笔

救援工具



#### 4) 优化理赔流程

为了给该项目提供更为贴心的理赔服务，我们专门设计了理赔流程。出险后，客户可拨打 95511 进行报案，属地服务机构负责查勘、资料提供、客户沟通、赔案洽谈和赔款支付等事宜等。

流程特点：

- 1) 更加关注赔案处理的及时性，简化索赔流程，灵活处理索赔资料；
- 2) 更加关注理赔透明性，通过先进技术平台，方便客户随时查询赔案进展；
- 3) 更加关注理赔的公平性，通过与桐乡市公共资源交易中心的良好互动，使案件处理更加公开公正。

中国平安现已完成了全国理赔流程改造，通过强大的后援中心和 IT 平台，平安与客户即将实现端对端的一站式理赔服务，大大简化理赔流程。



## 5) 线上理赔通道

针对本项目，我司也特开设线上化的理赔通道，客户也可通过企业宝 APP 进行线上理赔操作，在线报案、赔案查询、赔案处理、进展追踪等理赔相关操作，实现线上办理理赔服务，无需上门办理。

### 2.1 理赔服务-在线报案

支持团体财产险、团体车险、团体意外险保单在线报案功能

#### 一、财产险报案



**自主输入报案**  
客户选择出险保单号，并自主录入报案信息提交报案

**智能机器人协助报案**  
安小欧机器人指引客户进行报案

注：不支持个人财产险报案，个人财产险报案需使用平安美好生活或拨打95511

### 2.2 理赔服务-赔案查询

支持企业名下团体财产险、团体车险、团体意外险赔案在线查询功能

#### 一、赔案列表



**赔案列表**  
列表展示：  
• 当用户未登录：赔案查询仅展示用该微信号报案的赔案；  
• 当用户绑定保单号或E卡等通账户登录：赔案查询展示登录公司项下超3年赔案

**赔案清单批量导出**  
支持客户将赔案清单批量导出至邮箱，并可自主选择赔案导出范围

## 2.2 理赔服务-赔案查询

支持团体财产险、团体车险、团体意外险赔案在线查询功能

### 二、案件详情

**跟踪赔案进展**

**与理赔人员互通**  
支持催办、视频联络、电话联络、在线发消息等

**在线销案**  
支持客户自主取消报案

**处理赔案待办事项**  
支持各险种上传材料及材料确认等待办理事项的处理

**查看案件全景**  
点击查看更多案件详情内容

**查看案件材料**  
包括已提交的理赔材料、赔款通知书、车险定损通知书、拒赔通知书等

## 2.3 理赔服务-赔案处理

支持支付授权、赔款确认、索赔申请书确认、提交账户信息等多种处理功能

### 一、财产险赔案处理

**与理赔人员互通**  
支持以下互通功能：  
• 在线拨打理赔员电话  
• 一键催办赔案  
• 与理赔员视频通讯  
• 投诉理赔员

**在线销案**  
支持客户自主在线取消报案

**待办事项处理**  
支持：  
• 理赔交单  
• 赔款确认  
• 在线填写索赔申请书  
• 在线提交接收赔款账号信息

**材料查看**  
包括客户上传材料、赔款通知书、拒赔通知书及其他案件资料



为贯彻银保监会创新、协调、绿色、开放、共享的服务倡议，深入推进线上化、无纸化、差异化企业服务，我司倾力打造 B 端一站式线上服务平台——“平安好生活”、“平安好车主”。在线享受便捷的理赔服务，包括在线报案、线上理赔等服务，服务全流程透明，自主查询，方便快捷。

### 1) 在线报案





## 2) 支付信息录入



## 3) 上传理赔资料



#### 4) 全流程透明可视



#### 5) 取消案件



## 6) 案件查询



## 6) “见索即付”绿色通道

VIP 标识为了保证小额案件的快速处理，提高被保险人的理赔服务感受度，所有案件理赔资料依据案件情况适当简化，在发生保险事故后，仅需提供当地人力资源和社会保障局的索赔通知书。且我司提供全程理赔上门服务，投保单位或个人只需电话预约，我司即安排服务专员上门收取理赔资料，送赔上门。

该项目在我司的所有保单，在我司录单时全部标注“VIP”标识，具有“VIP”标识的保单将享有我司所有针对重要客户推出的特殊政策和增值服务。有“VIP”标识的保单，在拨通 95511 热线电话后，即转入高级坐席接听。

我司理赔完全响应见索即付，切实权益保障。

## 7) 理赔时效承诺

### 1) 全天 24 小时接报案

我司为本保险项目设置了专属理赔服务经理，365 天、24 小时接报案；一旦出险，随时可以拨打理赔服务经理电话进行理赔报案、咨询以及索赔申请等工作。同时，我公司还将向被保险人及施工方相关单位发送服务人员联系卡，相关单位可以通过电话、传真、邮件的方式向我司服务专员的手机进行报案。

报案电话：平安全国 365 天 24 小时热线——95511

## 2) 最长不超 72 小时理赔承诺

当保险责任明确、损失金额明确，保险双方达成赔偿协议后，我司在收到桐乡市公共资源交易中心出具的索赔通知书后，我司按赔款金额大小进行时效承诺保证，最长不超 72 小时。

## 8) 理赔数据平台

我公司将建立完善的理赔档案数据平台并确保相关制度得到贯彻和执行。赔案档案的管理体制包括：

对于被保险人向我公司提交的所有赔案资料，我公司均提供书面接收回执。

我公司将建立完善的保赔数据平台，其中承保数据包括：《保单》、《批改情况》、《批单》以及保费单据等；理赔数据包括：《索赔通知书》、《检验理算报告》、抗辩文件以及《赔款接受书》、赔款支付单据凭证及相关证明文件等，并在责任期满后将相关结果合订，递交被保险人。

每月我司将于与本项目的被保险人核对承保和理赔文件的相关数据，并共同整理上传至服务平台。每月我司针对理赔案例进行理赔数据公示，并形成赔案统计分析报告。对于相关资料独立保存、并建立完整的查、借阅制度，授权管理并承担保密义务。

新高铁财产险理赔系统，该系统于 2016 年上线，新系统具有以下优点：



## 9) 理赔投诉机制

我司将在承保后建立客户投诉机制。对于被保险人提出的投诉意见将及时登记备案，并定期向被保险人通报对投诉案件、责任人的处理意见及结果。

如果相关责任人被有效投诉，项目领导小组将视情况对其给予警告、责令改正、通报批评等处理；对于发生超过 2 次（含 2 次）以上的投诉，我公司将更换相应客户服务人员。