五、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

序号	售后服务条款	具体承诺内容	补充说明
1	**24 小时报案服务与专人理赔**	设立 7×24 小时全天报案服务专线，节假日无休；接到报案后立即登记建档，并指派专属理赔专员全流程负责该案跟踪，直至理赔终结	报案电话（95312）另行公示至采购人及全体被保险人
2	**理赔核定与赔付时效**	自收到被保险人或受益人赔偿（给付）请求后，及时作出核定并将结果通知被保险人或受益人；对属于保险责任的，在 3-10 个工作日内履行赔偿或给付保险金义务	严格按照约定承诺时间履行赔付义务
3	**分级理赔款到账承诺**	自理赔资料提供齐全之日起：①理赔金额1万元（含）以下，免纸质资料，3个工作日内理赔款到账；②理赔金额1万元以上至5万元（含），5个工作日内理赔款到账；③理赔金额5万元以上，10个工作日内理赔款到账	严格按承诺时间履行
4	**超时效违约补偿**	若我方未按上述第3条约定期限履行赔付义务，除支付保险金外，自愿按超出理赔时效每日1%理赔金额的标准，向被保险人或受益人支付损失补偿	严格按承诺要求履行
5	**上门理赔资料收取**	指派服务人员主动到被保险人所在单位现场审核、收取理赔资料，协助被保险人及家属整理、递交索赔材料，无需被保险人往返保险公司办理	覆盖新乡市全部12个县区
6	**预付赔款（应急垫付）服务**	针对重大意外事件、重大疾病等案件，在责任明确且资料基本齐全的情况下：3个工作日内先行预付50%以上赔偿金； 同时为符合条件的住院被保险人提供住院费用预付服务。	以解家属燃眉之急，详见住院预付系统操作流程/小程序截图（另附）。
7	**保密承诺**	严格遵守采购人有关事故消息公布的保密守则和制度，按上级部门信息保密要求保守出险人信息，不擅自对外披露、散布任何案件信息。	严格按招标文件第四条第 7 款执行。
8	**本地化服务保障与应急响应**	针对新乡市12个县区配置专属服务团队及驻点人员，提供7×24小时出险响应；建立节假日及夜间应急值守制度、疑难案件专人跟进机制；制定投诉及突发事件应急预案（含紧急救助启动机制），保障服务质量与人员在岗稳定性。	各县区服务保障方案详见〞服务方案〞部分。
9	**项目定期汇报与数据报送**	按季度向新乡市公安局提交本项目理赔统计报表，内容包含报案、结案、赔付金额、案件类型等；每年度提交完整项目服务总结报告，主动接受采购人监督核查。	报表报送至采购人人事主管部门，便于采购人掌握项目运行情况。
10	**保险知识宣导培训服务**	根据采购人需求，免费上门开展保险政策、报案流程、理赔材料指引专题宣导培训；提供保险宣传手册、线上讲解材料，面向全市公安干警普及报案、理赔注意事项。	培训时间、地点由采购人确定，不收取任何培训费用。

11	**出险客户回访服务**	案件结案完成后3个工作日内，对出险被保险人或受益人开展回访，了解理赔服务体验，收集意见建议；对疑难、重大案件重点跟进回访，对发现的服务缺陷及时整改优化。	回访记录整理归档，定期反馈采购人。
12	**人员稳定性承诺**	为本项目固定配置专属客户经理、理赔专员，人员名单报送采购人备案；确需更换服务人员的，提前15个工作日书面告知采购人，经采购人同意后方可更换，保障服务连续性。	杜绝人员随意变动造成服务断档

以上内容必须如实、详细填写，如表格不足可自行添加。

投标人：紫金财产保险股份有限公司河南分公司（企业电子签章）

法定代表人：_____（个人电子签章）

日　期：2026 年 09 月 21 日

技 术 标 文 件

（格式）

一、开标一览表

标题	内容
投标单位名称：	紫金财产保险股份有限公司河南分公司
项目名称：	新乡市公安局 2026 至 2029 年度民警人身意外伤害保险项目
分包编号：	新乡政采招标采购-2026-60
报价金额（小写）：	6130200元
报价金额（大写）	陆佰壹拾叁万元零贰佰元整
交货及完工期：	三年

投标人：紫金财产保险股份有限公司河南分公司（企业电子签章）

法定代表人：朱明（个人电子签章）

日 期：2026 年 09 月 21 日

填写说明：

1.开标一览表中的“投标报价”应包括招标文件所规定的采购全部内容。投标报价为估算价（填写预算价即可），此项仅作为参考，不作为报价计算和签订合同的依据。

2.本项目文件及公告中的项目编号和交易中心电子系统产生的项目编号（分包编号）均为有效编号，在评审时应均予认可。