

五、服务承诺书

致：卫辉市农业农村局（采购人）

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：

我司完全响应磋商文件，按照其采购需求及具体要求执行，做好政府保险服务工作，将以公平、迅速、诚信有效的方法处理与理赔有关的事务。		
✓ 我司设立客户服务监督经理，被保险人可拨打服务监督投诉专线：24 小时服务专线 95511 进行咨询或投诉，有专人接听、记录、受理、跟踪有关业务咨询、投诉，所有投诉可在 24 小时内得到圆满解决。		
✓ 我公司为精准防贫保险服务项目准备了全方位线上、线下结合的全面服务：所有案件，服务专员负责收集申请救助人人提交的材料，入户核实，引导救助人员提供损失证明（包括诊断证明，病历，费用清单等）等，负责与申请救助人员进行沟通及政策讲解，最后服务人员与农业农村局沟通通过的理赔方案，方案沟通一致，无异议，3 个工作日内作出赔付。		
✓ 我司成立项目领导小组定期回访客户（每季度至少两次），了解客户需求，最大限度提升客户服务水平。投保客户可以联系小组成员，每一位小组成员都将随时为投保人提供日常保险服务。		
✓ 根据客户的规模，可以享受我司为其量身定制的理赔“心”服务，即以专业服务团队为基础，以客户为导向，针对理赔痛点，大力改进理赔服务，量身打造符合客户需求的理赔流程，达到简洁高效、多触点、有温度的服务效果，提升客户保险理赔体验，成为客户信赖的保险合作伙伴。		
服务名称	服务理念	服务内容
专心服务	专注理赔服务	专门理赔流程；专业理赔人员
贴心服务	满足个性需求	小额快赔权限提升及单证简化；绿色理赔通道；特殊理赔规则；个性化服务
关心服务	超出客户所想	理赔培训；风险管理控制；理赔账单
细心服务	注重服务细节	主动预赔；过程告知；客户回访
耐心服务	争议投诉管理	争议解决；投诉处理；理赔自主权
✓ 我司会对客户的信息资料进行保密，不将任何已获得的客户信息泄露给无关的第三方。		

对客户的信息资料进行定期归档，有专人进行保管监督，如需查阅，需告知用途，经过各层领导审批，方能查看，查阅完毕后应及时归还。确保客户信息的安全与隐私保护是公司持续发展和客户信任的基石。通过建立健全的信息保密政策，明确责任和流程，公司将进一步提升信息安全管理水平，构建安全、可信的业务环境。每一位员工都应对此政策的实施尽职尽责，共同维护客户的合法权益。

我司制定以上相关服务承诺制度，一旦发生有效投诉或被保险人对服务不满意的，经被保险人要求，我们将按规章要求给服务人员以严厉处罚。

以上内容必须如实、详细填写，如表格不足可自行添加。

磋商供应商：中国平安财产保险股份有限公司新乡中心支公司（电子签章）

法定代表人：王五凯（电子签章）

日期：2025 年 04 月 10 日

