

标的

项目编号：长招采公字【2024】001号

项目名称：长葛市农业农村局长葛市农田基础设施保险服务项目（不见面开标）
（人民币）

单位：元

供应商名称	投标报价	服务期限	备注
中国太平洋财产保险股份有限公司河南分公司	大写：壹佰玖拾伍万元整 小写：1950000	1年（2024年度）	无



供应商名称：中国太平洋财产保险股份有限公司河南分公司（全称）（盖单位公章）

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：魏晓燕

魏晓燕

日期：2024年3月19日

许昌市公共资源交易平台投标专用
CF1C2B15B0EA4C959803BEE116357E1B

中小声明函

3.8 中小企业声明函（工程、服务）

（我单位非中小企业，本项不涉及）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中
型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中
型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责，将依法承担相应责任。

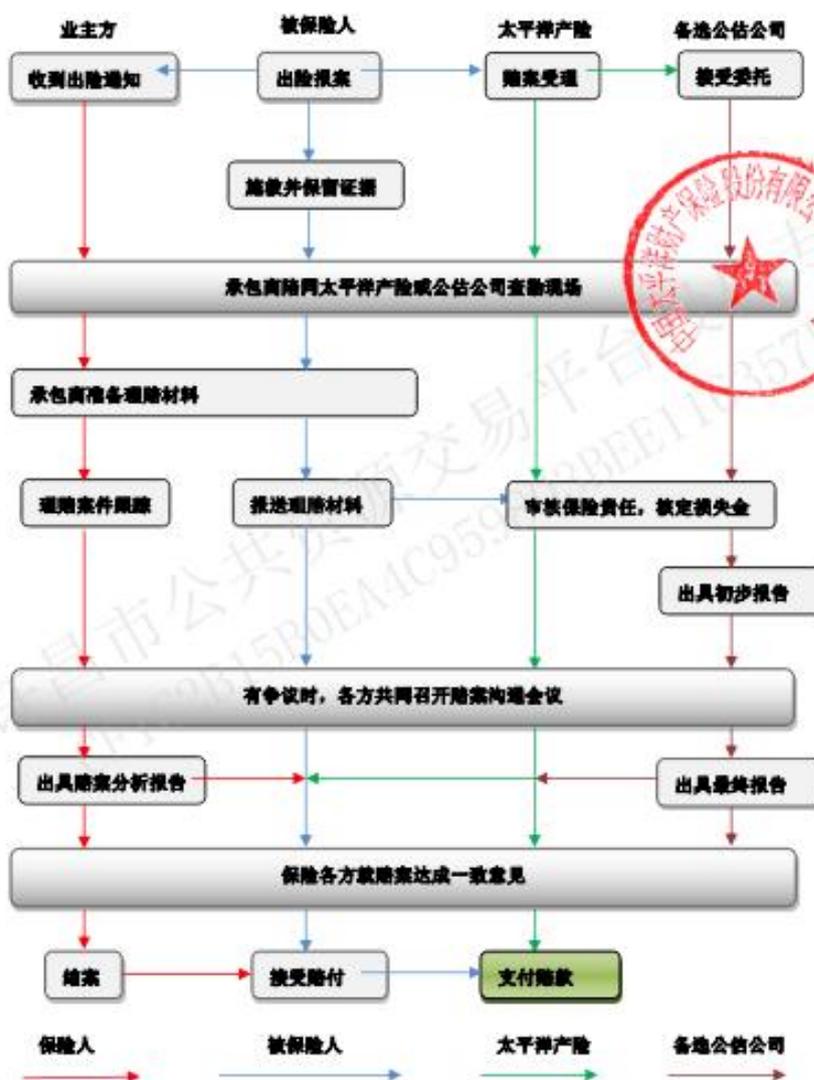
企业名称（盖章）：中国太平洋财产保险股份有限公司河南分公司

日期：2024年3月19日

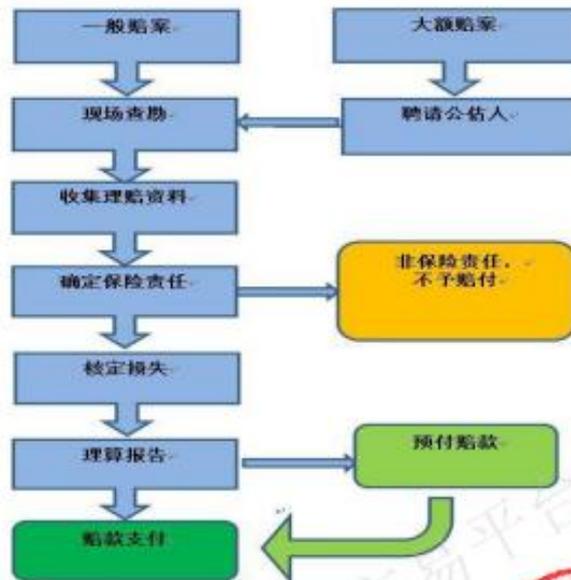
4.5 售后服务方案及承诺

(一) 售后服务方案

1.1 理赔工作流程



整体理赔服务流程图



理赔流程示意图

1.2 本项目具体理赔工作流程说明

本项目的理赔服务实行理赔负责人牵头负责下的客户经理制，由许昌中支副总经理魏晓燕女士牵头，团客理赔部经理盛慧敏负责理赔全过程专项服务，负责自接报案开始的各环节的衔接和沟通工作，保证理赔流程顺利推进。

1.3 流程简要说明

➢ 出险通知



我司为本项目提供 365 天、24 小时理赔服务；发生保险事故时，被保险人及时通过我司客户服务电话 95500 或第一联系人：赵恒毅 18697358557，简要说明事故情况。

风险事故发生后，被保险人应采取合理的、必要的措施进行补救，在业主需要的情况下，我司保证外聘专家队伍可为本项目提供必要的技术支持服务。

➤ 赔案受理

我司对案件作初步审核，确定损失是否在规定的保险期限内、是否属于我司承保的业务，满足上述条件即可立案；我司在赔案受理时将答复被保险人是否是要保留事故现场。

➤ 现场查勘

我司根据自身的机构网络设置接到报方或保险经纪人的报案电话或书面报案通知后，将立即答复是否需要保留现场。如需要，我方专职理赔人员将于 2 小时内赶到现场或联系报案人，迅速合理地进行事故理赔处理。如果需要聘请公估人，我司将通知公估公司（公估公司由双方共同确定）在一个小时内赶到现场进行查勘，并协助采取必要的施救措施，尽量减少损失，保障生产尽快恢复正常施工。具体处理方式如下：

配合被保险人制定应急措施，做好施救工作，防止损失进一步扩大；

必要时及时配合公估公司迅速赴现场查勘、检验、定损；

遵循被保险人有关事故消息公布及各项保密守则和制度；

对被保险人在索赔处理上的困难提供必要的帮助；

及时将赔案处理情况和被保险人沟通,使其了解赔案处理的进程。

必要时向被保险人提供预付赔款,帮助被保险人尽快恢复施工;

确定保险责任和赔付金额;

在达成理赔意向后,迅速支付赔款。

若因工程施工或抢险需要,或我司查勘人员未按上述规定时间及时到达出险现场,我司允许并认可贵方自行处理事故现场,恢复施工。我司将根据贵方拍摄的事故现场的有关照片、录像及受损财产实物等处理保险理赔事宜。

➤ 提供单证

我司认可贵方或保险经纪人按本保险有关规定,以EMS[®]邮寄或其他方式提交的必要、有效、真实的有关索赔单证和资料。在贵方或保险经纪人提供了各种必要的单证后,我司将立即审查核定,并将审核结果通知被保险人;若我司认为有关的证明和资料不完整,将立即以书面或口头方式通知贵方或保险经纪人,说明应补充提供有关的证明和资料。若在接到索赔资料后3个工作日内未提出有关审核意见,则视为索赔资料完整。在以后的理赔处理中,我司不会以索赔单证不齐全为由拒赔或要求延长理赔期限。

➤ 确定保险责任

保险公司根据实际查勘情况和有关单证,根据保险条款确定保险责任。

➤ 核定损失

经我司综合分析,属于保险责任的损失,且核定损失大、技术难度高、案情复杂的案件,我司会同业主商定聘请有关部门或专家鉴定后定损;特大赔案,

由公估人出具公估报告，待双方认可后双方签订损失赔偿协议。

➤ 支付赔款

保险人与被保险人就赔款数额达成一致意见后，按保险协议中约定的赔付时效支付赔款。

➤ 接受赔付

被保险人在接受赔付后应以书面形式向保险公司转移对损失责任方追偿的权利，并协助我司追偿。

1.3 赔付方案

我司在理赔服务中一贯以“重合同、守信用”的态度，履行“主动、迅速、准确、合理”的理赔工作方针。发生保险事故后，以迅速恢复生产为前提，依照保单及保险协议的相应约定进行赔偿理算、支付赔款，并以利于被保险人恢复工程、重置设备及其它保险财产。

为此，我司将与被保险人共同建立理赔服务体系。出险后，我司承诺将严格按照“项目专员授权、出险通知、现场查勘时限、单证审核、聘请公估公司及其费用、理赔时限、预付赔款支付”等的有关规定，及时通知再保险公司、公估公司等相关方，组织协调查勘、检验及理赔定损工作，以迅速理算赔案，使被保险人能够及时得到经济补偿。

1.4 理赔服务组织人员

为保证给客户id提供高效、优质的承保理赔服务，我司承诺为本项目建立专项

由公估人出具公估报告，待双方认可后双方签订损失赔偿协议。

➤ 支付赔款

保险人与被保险人就赔款数额达成一致意见后，按保险协议中约定的赔付时效支付赔款。

➤ 接受赔付

被保险人在接受赔付后应以书面形式向保险公司转移对损失责任方追偿的权利，并协助我司追偿。

1.3 赔付方案

我司在理赔服务中一贯以“重合同、守信用”的态度，履行“主动、迅速、准确、合理”的理赔工作方针。发生保险事故后，以迅速恢复生产为前提，依照保单及保险协议的相应约定进行赔偿理算、支付赔款，并以利于被保险人恢复工程、重置设备及其它保险财产。

为此，我司将与被保险人共同建立理赔服务体系。出险后，我司承诺将严格按照“项目专员授权、出险通知、现场查勘时限、单证审核、聘请公估公司及其费用、理赔时限、预付赔款支付”等的有关规定，及时通知再保险公司、公估公司等相关方，组织协调查勘、检验及理赔定损工作，以迅速理算赔案，使被保险人能够及时得到经济补偿。

1.4 理赔服务组织人员

为保证给客户id提供高效、优质的承保理赔服务，我司承诺为本项目建立专项

			负责属地服务工作协调、技术支持	
--	--	--	-----------------	--

(2) 项目领导小组职责

项目领导小组由公司相关部门领导组成，负责项目的重大事项决策，各项服务计划的组织协调，承保及理赔服务指导，以及其他相关的服务工作督导、落实。

项目负责人由分公司总经理担任，全面负责协调、督导承保、理赔、业务咨询、风险管理、保险培训等各项服务工作的组织和实施；同时听取项目相关人员对保险服务工作的意见和建议，协调各服务小组改善工作，保证本项目保险服务工作顺利开展。

2、属地服务小组

(1) 许昌中支各部门负责人

序号	姓名	职务	职责
1	吴鹏	许昌公司长葛支公司总经理	负责属地项目服务
2	晁华	许昌公司团客部经理	负责属地服务协调
3	代亚凤	许昌公司意健险理赔部经理	负责属地理赔服务管理
4	盛慧敏	许昌公司团客理赔部经理	负责属地理赔服务工作
5	卜小为	许昌公司客户服务部经理	客户服务、投诉管理
6	张亚敏	许昌公司合规部经理	法务、档案管理
7	郭梦珠	许昌公司财务部经理	负责财务数据支持管理
8	王艳冰	许昌公司长葛支公司团客部经理	负责属地承保服务

(2) 属地服务小组职责

服务组负责保险服务的具体实施，对项目服务进行日常管理和协调，对保险

服务质量直接负责。主要职责包括：

- 1) 负责与投保人的日常沟通和联络；
- 2) 负责日常的承保、咨询、收单、理赔服务等工作；
- 3) 组织开展业务培训工作；
- 4) 定期提供承保、理赔统计报表；
- 5) 其它各项服务的具体实施等。

1.5 理赔时效与便捷性

1.5.1 理赔时效性

承诺自资料提供齐全之日起，理赔金额在1万（含）以下，免资料提供，3个工作日内理赔款到账。理赔金额在1万以上-5万（含），5个工作日内理赔款到账。理赔金额在5万以上，10个工作日内理赔款到账。



1.5.2 理赔便捷性

➢ 开辟理赔绿色通道

为了强化对本项目的风险管理，提供更为完善的保障措施，进一步加快理赔处理速度，帮助被保险人在最短的时间内处理赔案，我司特为本项目开辟理赔绿色通道，进行快速理赔服务。

➢ 及时预付赔款，保障恢复运营

如保险标的发生保险责任范围内的事故，在无法迅速确定损失金额的情况下，我司可按比选文件中各险种规定的时效内支付预付赔款。

➢ 设立保险服务专线，严格执行 365 天×24 小时全天候接报案制度

贵方在获悉发生损失后，可及时向我司报案。我司将严格执行 365 天×24 小时的全天候接报案制度，并设客服专员和理赔专员，为本项目提供 24 小时理赔跟踪服务，为被保险人提供四项报案方式，未经被保险人同意，电话、传真不会随意更改：

第一方式：专项理赔专员—盛慧敏：13663741588 0374-3312389
第二方式：专项理赔专员—王艳冰：13569461640 0374-6187678
第三方式：向现场服务团队中其他任何一名成员报案均可
第四方式：0371-95500

1.6 理赔服务人员考核办法

(1) 针对理赔人员关键业绩指标考核，通过服务态度、赔案处理、结案时效、协调能力、客户评价、沟通能力等方面进行考评；权重 100%

指标名称	权重	目标	数据来源	指标说明	统计周期
服务态度	10%	客户好评	三方评价	是否有责任心，工作中是否积极主动解决问题	月度
服务时效	20%	承诺时间	三方评价	是否严格履行相关规定的时效；是否在第一时间内响应并解决紧急事项；是否按工作计划执行等；	季度
赔案处理	30%	提供快速、清晰、准确的核损、时效内结案：	三方评价	是否熟练处理案件；是否清晰操作案件每个步骤和流程；是否准确定责、定损；是否在合同时效内结案	季度
沟通能力	10%	客户满意，无投诉	三方评价	服务满意度是对服务人员的重要评价；如果获得 1	季度

				个有效投诉，将会严肃批评，如果获得2个以上有效投诉，将直接更换理赔服务人员。	
协调能力	10%	协助公估公司处理特殊赔案处理；	三方评价	是否有效地协助公估公司开展理赔工作；	季度
客户评价	20%	客户满意度	三方评价	态度是否端正，处理案件是否公平、公正，是否积极沟通案件，客户满意度等。	季度

(2) 评分所占比例：

序号	数据来源	所占比例
1	业主评分	40%
2	出险运营单位评分	30%
3	我司自评分	30%

(3) 考核办法：

序号	得分	结果	奖惩办法
----	----	----	------

1	70 分以下	不合格	降薪、更换服务人员
2	70 分（含）-90 分	合格	经验总结、自我改善和提升
3	90 分以上	优秀	表彰、奖励

1.7 公估理算人考核办法

(1)根据公估人每次赔案处理情况，从赔案处理速度、技能、服务态度、客户评价等四个方面进行综合考核，满分：100 分

指标名称	权重	目标	数据来源	指标说明	统计周期
处理速度	30%	在时效内	三方评价	处理各个环节是否在时效内，理算报告是否按时提供。	每案结案
处理技能	20%	定责定损客观、迅速	三方评价	定责定损是否客观、快速、准确。	每案结案
处理态度	20%	客户好评	三方评价	态度是否端正，处理案件是否公平、公正，是否积极沟通案件。	每案结案
客户评价	30%	满意度	三方评价	查勘和理算	每案结案

				是否主动有效，案件处理是否可以获得各方的满意。	
--	--	--	--	-------------------------	--

(2) 考核所占比例:

序号	数据来源	所占比例
1	业主评分	40%
2	出险运营单位评分	30%
3	我司自评分	30%

(3) 考核办法:

序号	得分	结果	奖惩办法
1	60分以下	不合格	替换公估人，终止合作
2	70分(含)-80分	合格	经验总结、自我改善和提升
3	80分(含)以上	优秀	进一步加深其他领域的合作

(二) 售后承诺

理赔时效承诺函

致：长葛市农业农村局

我公司为长葛市农业农村局长葛市农田基础设施保险服务项目（不见面开标）的投标人。我公司承诺，如我公司中标，在接到资料齐全理赔案件的理赔通知后，特做如下承诺：

承诺自资料提供齐全之日起，理赔金额在1万（含）以下，免资料提供，3个工作日内理赔款到账。

理赔金额在1万以上-5万（含），5个工作日内理赔款到账。理赔金额在5万以上，10个工作日内理赔款到账。

投 标 人：中国太平洋财产保险股份有限公司河南分公司（盖单位章）



日 期：2024年03月19日

服务质量承诺书

致：长葛市农业农村局

我公司仔细阅读了贵方关于长葛市农业农村局长葛市农田基础设施保险服务项目（不见面开标）的招标公告，在完全理解本项目招标的技术要求、商务条款及其他内容后，决定参与该项目的投标活动。并承诺，我公司具有履行合同所必须的专业技术能力，能够响应招标人对保险项目的全部需求。如我方中标，我公司将提供足够的专业技术能力保证本合同履行。

特此承诺！

投标人名称：中国太平洋财产保险股份有限公司河南分公司（公章）

日期：2024年03月19日



服务及时性承诺书

致：长葛市农业农村局

我公司仔细阅读了贵方关于长葛市农业农村局长葛市农田基础设施保险服务项目（不见面开标）的招标公告，在完全理解本项目招标的技术要求、商务条款及其他内容后，决定参与该项目的投标活动。并承诺，我公司服务团队具有履行合同所必须的服务及时性，能够响应招标人对保险项目的全部需求。如我方中标，我公司将提供365天24小时提供咨询、查询、投诉、报案登记等一系列电话咨询保证本合同履行。

特此承诺。

投标人名称：中国太平洋财产保险股份有限公司河南分公司（公章）

日期：2024年03月19日

