

四、售后服务承诺

我公司郑重承诺，在本项目服务期限内，将以“客户为中心、服务为核心”，为贵单位及被保险人提供全方位、标准化、个性化的售后服务，具体承诺如下：

4.1. 专属服务体系保障

设立专属服务团队：指派 1 名项目经理 + 4 名专职服务专员，作为售后服务核心对接人，负责保单管理、需求响应、问题协调等全流程工作，确保服务对接“一对一、无断层”。

建立常态化沟通机制：每月开展 1 次售后服务专项沟通会，向贵单位同步服务进展、理赔数据、问题整改情况；每季度提交 1 份《售后服务质量报告》，主动接受监督并听取优化建议。

开通多渠道服务通道：设立专属服务热线（7×24 小时畅通）、微信工作群、专属邮箱，提供电话、线上、现场等多种服务方式，满足不同场景下的服务需求。

4.2. 保单全周期维护服务

保单信息精准管理：承保后 3 个工作日内完成保单信息建档，定期开展保单信息核查（每半年 1 次），及时更新车辆信息、保障范围等关键内容，确保保单信息与实际需求一致。

4.3. 高效咨询与投诉处理服务

咨询即时响应：对于保险责任、理赔流程、服务政策等各类咨询，实行“10 分钟内初步响应、24 小时内完整答复”机制，复杂问题最长不超过 3 个工作日给出解决方案。

投诉快速处置闭环：开通售后服务投诉专线，投诉受理后 1 小时内完成登记与分流，24 小时内与投诉人沟通核实情况，3 个工作日内完成问题处置并反馈结果，确保“事事有回应、件件有落实”。

4.4. 理赔售后服务延伸

理赔全程跟进指导：从报案到结案，专属服务专员全程跟踪案件进度，实时同步查勘、定损、赔付情况；针对理赔资料准备、流程衔接等问题，提供一对一指导，避免因资料缺失或流程不熟悉导致延误。

赔款到账通知与核查：赔款支付后 2 小时内，通过短信、电话等方式告知被保

险人；对于大额赔款，额外提供到账核查服务，确保资金安全到账。

我公司将以实际行动践行上述承诺，若未按约定履行售后服务义务，愿意承担相应责任。恳请贵单位全程监督，共同推动售后服务工作提质增效！



投 标 人：紫金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：_____ (电子签章)



日 期： 2026 年 3 月 3 日