**中国大地财产保险股份有限公司十项服务承诺**

中国大地保险，将秉承“诚信为先，稳健经营，价值至上，服务社会”的经营理念，弘扬“简单、高效、务实、合规”的企业文化，贯彻“以客户为中心”的服务理念，以良好的信誉向社会和广大客户提供高品质的保险服务。为进一步提升客户服务质量，保护保险消费者权益，中国大地保险向社会和广大客户郑重做出如下承诺：  
        一、365天×24小时专线畅通无忧。95590全国统一服务专线，全天候提供报案、咨询、投诉、承保理赔信息查询和客户回访等服务。  
        二、365 天×24 小时查勘。接到报案后 10 分钟内与客户联系，在约定的时间内查勘。需现场查勘的车险案件，市区30分钟、郊区60分钟内到达现场。因特殊情况延误的，将提前联系客户说明情况。  
        三、365 天×8 小时定损。定损时严格遵循客观、公正、合理原则，不强制指定修理厂或零配件供应商。如客户需要，可以推荐二级及以上资质良好的修理厂。  
        四、10万元以下车险案件1个工作日内赔付。对保险责任明确、索赔材料齐全的10万元以下的车险赔案，与客户达成赔偿协 议后，1个工作日内付款。  
        五、车险小额案件快赔。对保险责任明确的 5000 元（含）以下车险小额非人伤赔案，可以现场定损或采取微信自助查勘，远程定损；现场收集索赔材料，限时赔付；上门递交索赔材料的，如保险责任明确、索赔材料齐全，30分钟内付款。  
        六、车险免上门交单。对于符合条件的1万元（含）以下车险非人伤赔案，在查勘定损时现场收集索赔材料；客户现场不能提供的，可以通过网络、微信、邮寄等方式提交；也可以根据客户需求，安排上门收单服务；索赔材料不齐全的一次性通知客户补充提供。  
        七、人伤温情关怀。提供小额人伤现场调解、住院伤员定期探视、伤残鉴定陪同、医疗救援指导、人伤理赔及诉讼调解专业建议和咨询等服务；对案件事实清楚、损失金额基本确定的，可根据客户需求提前赔付。  
        八、全国通赔，就近理赔。方便客户在异地出险时，就近接受理赔服务，不收取异地理赔费用。  
        九、365天×24小时非事故道路救援。向VIP客户和通过电话、网络投保的车险客户，均可在保单有效期内，免费享受非事故道路救援服务。服务内容为在符合当地交通管理部门或其他权威部门规定的前提下，为客户提供接电、紧急送油、紧急加水、更换轮胎、现场抢修、拖车牵引和吊装服务；服务对象为12座以下非营业用客车和家庭自用客车；服务覆盖区域为全国（港澳台除外）城市中心区100公里以内、施救车辆所能通行和到达的区域，不包括交通特殊管制地段，如高速公路、高架路、隧道等。  
        十、承保理赔信息自主查询。客户可以通过网络（[www.95590.cn](http://www.95590.cn/)）、电话（95590）、营业厅等多种渠道，实时查询承保理赔信息。    
        欢迎广大客户和社会各界监督并提出宝贵意见，我公司将虚心听取，并不断加强和改进服务工作，提高服务意识、服务能力和服务水平，为广大客户提供更优质的服务，维护广大保险消费者的合法权益，促进保险行业健康有序发展。对未严格履行承诺规定，或在工作中违背职业道德或借工作之便谋取私利的工作人员，欢迎广大客户和社会各界向公司反映或投诉，公司将予严肃处理。  
        服务监督电话：95590。  
        服务监督网站：[www.95590.cn](http://www.95590.cn/)。  
        服务监督邮箱：[kefu@ccic-net.com.cn](mailto:kefu@ccic-net.com.cn)。