

李五光

五、服务承诺

我公司郑重承诺 在本次机井保险项目的服务过程中，将始终秉持“客户信赖、政府满意、专业高效”的核心原则，具体承诺如下：

（一）关于“以公平、迅速、诚信有效的方法处理与理赔有关的事务”的承诺

我们承诺，所有理赔事务的处理均遵循公平、迅速、诚信、有效的最高准则，并将此准则转化为具体、可衡量、可监督的行动方案：

1、公平性保障：

1.1.标准统一：严格执行经报备的保险条款和费率，对所有投保客户一视同仁，绝不因项目大小、关系亲疏而区别对待。

1.2.过程透明：公开理赔流程与标准，定损依据（如维修价目参照标准）可供客户查询。对于拒赔或部分拒赔案件，出具书面《理赔通知书》，详尽引述合同条款及事实依据，确保客户知情权。

1.3.争议解决：设立由省级核赔组长姚宁负责的争议协调通道。若客户对理赔决定存有异议，承诺在3个工作日内启动复核程序，并可应客户要求，引入第三方公估机构进行独立评估。

2、迅速性保障：

2.1.时效承诺量化：

接报案响应：接通报案电话后，10分钟内主动联系报案人。

现场查勘：辉县境内案件，查勘员0.5-1小时内抵达现场。

2.2.单证齐全案件处理：对于责任明确、损失清晰、单证齐全的案件，承诺案均结案周期不超过5个工作日。

2.3.赔款支付：理赔结案审批通过后，3个工作日内完成赔款支付。

2.4.绿色通道：对于小额损失（如定损金额在1万元以下）案件，启用“快赔”流程，力争30分钟内快速赔付。

3、诚信与有效性保障：

3.1.一次性告知：查勘现场即向客户出具《索赔材料清单》，清晰列明所需全部单证及获取方式，杜绝让客户多次奔波补充材料。

3.2.主动协助：理赔专员应主动指导客户收集、整理索赔材料，对于需要从第三方（如气象部门、公安部门）获取的证明，提供必要的

李五光

协助指引。

3.3通信定损：以恢复机井使用功能为原则，按照“能修不换、合理换修”的标准确定损失。定损过程公开，维修方案及价格依据可向客户解释说明。

（二）关于“对于客户的损失，提供创新、有效、及时及完整的全方位解决方案”的承诺

我们承诺，不仅限于经济补偿，更致力于提供全方位、有深度、有价值的损失解决方案，帮助客户最小化风险影响、最快恢复生产：

1、创新性解决方案：

1.1.技术减损：在查勘定损环节，不仅评估损失，更会同协作维修网络的技术专家，共同探讨最优化、最经济的修复技术方案，在保证质量的前提下，为客户节约潜在成本。

1.2.“保险+风险减量”服务：将服务前置，定期提供风险排查与防灾防损建议。例如，针对雷击高发区，可联合专业机构提供防雷改造方案咨询；针对盗窃风险，建议加固井房、加装防盗报警装置等。

1.3.恢复生产支持：在发生大灾导致机井集中损坏时，除快速理赔外，可协调合作维修单位组成“抢修突击队”，根据理赔优先顺序，协助客户制定并执行高效的抢修恢复计划，缩短停机时间。

2、有效性解决方案：

2.1.维修资源对接：建立并维护可信赖的本地维修资源库。根据客户需求与损失情况，可推荐不少于2家优质维修单位供客户选择，并协助监督维修质量与进度。

2.2.配件供应协调：对于需要更换专用或进口配件的情况，利用公司全国采购网络，协助客户寻找正规货源，加快维修进程。

2.3.及时性与完整性解决方案：

2.3.1.全流程跟踪：从报案到赔款支付，实行“一案一档”全程跟踪。客户可通过专线查询案件进度，关键节点（立案、定损、理算、付款）通过短信主动推送。

2.3.2.预赔付机制：对于重大或广受关注的灾害损失，在初步确定保险责任且损失金额可部分估算的情况下，经与被保险人协商一致，

杜玉辉

可启动预赔付程序，先行支付部分赔款以解燃眉之急。

2.5.闭环管理：赔案结束后，进行100%服务回访，确保解决方案落地满意，并收集反馈以持续优化服务。

（三）关于“严格保密客户信息”的承诺

我们深知客户信息安全的重要性，郑重承诺将采取一切必要措施，确保客户信息得到最高级别的保护：

1、制度与合规保障：

严格遵守《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》等所有相关法律法规及监管要求。

1.1公司已建立并持续完善《客户信息保密管理制度》，所有接触客户信息的员工均须签署保密协议，并接受定期培训与考核。

2、技术安全保障：

2.1.对存储客户信息的核心业务系统实行严格的物理隔离、逻辑访问控制和加密存储。访问权限遵循“最小必要”原则，并设有操作日志审计追踪。

2.2.涉及机井GPS坐标、所有权人信息、出险记录等敏感数据，在传输和使用过程中均进行脱敏或加密处理。

3、全流程管控：

3.1.收集环节：明确告知信息收集的目的、范围和使用方式，仅在履行合同及法律要求所必需的范围内收集信息。

3.2.使用环节：客户信息仅用于本保险合同的承保、理赔、风险管理及法律法规允许的客户服务目的，绝不用于任何未经客户同意的营销活动或其他用途。

3.3.存储与销毁环节：建立客户信息档案的保密存储和定期销毁机制。超过法定保存期限的信息，将以不可恢复的方式进行安全销毁。

4、责任与监督：

4.1.指定姚宁（省级核赔组长）为本项目客户信息安全第一责任人，负责监督保密措施的落实。

4.2.建立内部举报与核查机制，对任何疑似信息泄露事件进行零容

李五光

忍调查与处理。如因我司原因发生信息泄露并对客户造成损害，我司将依法承担全部责任。

总结：以上三大承诺，是我公司企业价值观与服务能力的集中体现。我们将通过制度化的流程、量化的时效、专业的团队和严谨的风控，确保每一项承诺都转化为客户可感知、可验证的优质服务体验，完全契合并致力于超越本次采购需求。

投 标 人： 中原农业保险股份有限公司河南分公司 (电子签章)
日 期： 2026年2月11 日