



关注权益 提升服务

太平洋产险推出十大服务举措

太平洋产险山东分公司秉承“诚信天下、稳健一生、追求卓越”的企业核心价值观，坚持以客户需求为导向，以“做服务最好的保险公司”为目标，关注客户权益，提升服务品质，继向社会推出十项承诺后，理赔服务再升级，向全省广大客户及社会各界推出十大服务举措：

- 一、3G定损，立等即赔。**太平洋产险创新开发“3G车险移动视频查勘系统”，对符合3G查勘条件的单方车辆损失事故，现场完成查勘定损、资料收集、财务划款等工作，真正做到“立等即赔”。
- 二、催领赔款，上门服务。**对报案后超过一个月仍未索赔的客户，主动提醒客户办理索赔手续或领款事宜；超过三个月仍未领款的客户，公司将在省内相关媒体发布催领赔款公告，并主动上门收取资料，送交赔款。
- 三、行驶保障，免费救援。**对所有在公司投保商业车险9座以下的非营运车辆，提供无限次免费救援服务，包括故障现场快修、紧急援油、电瓶通电、更换轮胎、应急加水、拖车牵引、困境拖吊、医疗救援、在线故障排除、后续服务等十大行驶保障服务。客户可通过拨打公司服务专线95500享受此项服务。
- 四、疑难案件，无偿援助。**为解决客户车辆发生事故后与第三方产生的法律纠纷、人伤调解等问题，公司无偿提供法律援助、医疗专家指导、协助调解、盗抢案件登报声明等四项援助服务，解决客户后顾之忧。
- 五、全国联网，通赔通付。**“中国有多大，我们的服务就有多远”，太平洋产险实现了真正意义上的全国通赔服务。客户可以选择向任一地区95500报案、在任一地区维修车辆、在任一地区提交索赔单证、在任一理赔网点领取赔款。

- 六、标准化查勘，“五个一”服务。**查勘人员见到客户，送一句贴心问候、递一瓶矿泉水（根据季节）、撑一把雨伞（根据天气）、赠一份《随车宝典》、做一次满意度回访，并以最快速度完成现场查勘。
- 七、感恩客户，积分有礼。**在近三年的任一年度内，凡在公司购买了商业车险或商业非车险的个人客户，均可申请加入“优享会”客户俱乐部（<http://club.cpic.com.cn>），可获赠服务奖励积分，兑换相应的增值服务。
- 八、网上客服，沟通无限。**公司除提供24小时“95500”电话服务热线外，还建立了QQ客服（QQ：138955002）、微博客服（新浪微博：山东太平洋产险客服），全方位、多渠道为客户提供服务。无论你在何处，都会有专职客服人员为你提供专业、标准的保险咨询服务。
- 九、增值短信，体贴关怀。**免费向客户提供各类资讯信息。主要包括：灾害天气提醒、防灾防损、夏季车辆保养要点、冬季车辆保养要点以及与车辆、车险有关的时事消息、积分奖励活动提醒等。
- 十、理赔公开，接受监督。**为保护保险消费者合法权益，公司面向全省公开招聘理赔服务监督员，主动接受社会监督。理赔服务监督员可以全程跟踪查勘服务，对公司服务质量提出批评和建议。

赔款催领启事

尊敬的客户：

以下公告的信息我公司已经理赔完毕，根据您预留的信息资料，无法与您取得联系，请看到本公告后携带有效证明(身份证原件或单位委托书)尽快办理领取赔款事宜。

太平洋产险山东分公司
2011年9月28日

保单号	金额（单位：元）
AJINM50ZH910B001264C	175,764
AJINM50ZH809B003177B	170,609
AJINM50ZH910B012319I	92,567
AJINJ53ZH707B001191B	112,053
AJINJ50ZH911B000755V	91,567
AJINJ88CTP09B002672D	85,491
AJINJ52ZH909B000067J	72,267
AJINJ53ZH910B006369W	71,116

……未完待续

太平洋产险山东分公司 公开向社会聘请100名理赔监督员

为接受社会各界监督，检查太平洋产险山东分公司各项服务承诺的执行情况，现面向全省公开招聘100名业余理赔监督员。

一、基本条件要求：

在太平洋产险有一年以上的车险投保经历，且至少有过一次索赔经历，自愿加入太平洋产险山东分公司理赔监督员队伍。

二、报名方式：

拨打95500客服热线报名参选。

三、权利与义务：

- 1.公司对被选聘者，统一颁发“太平洋产险山东分公司理赔监督员证”，可持证对公司所有理赔人员、理赔项目进行实时监督，被检查人员主动服从、配合与接收监督。
- 2.对太平洋产险山东分公司服务质量进行独立或联合的调查和检查，对公司服务质量提出批评和建议，可直接拨打公司领导电话反映问题和监督举报，公司将及时处理和反馈。
- 3.作为公司的“神秘顾客”，对销售、理赔、咨询、投诉和营业厅服务开展一年至少一次的暗访行动，做出真实客观的暗访评价。
- 4.公司每年召开2次理赔监督员座谈会，面对面征询意见。

打电话 保车险 更优惠

