中国平安人寿保险股份有限公司
保险服务承诺

一、销售服务：诚信服务、专业领先、便捷可靠

1、客户至上、诚信守法：以客户需求为中心，秉持专业价值服务理念，全面分析客户需求，合理设计产品保障；通过高科技移动展业平台，为客户提供简便快捷的投保服务。

2、规范呼出、创新服务：规范销售行为，优化销售流程，完善禁拨制度。同时，借助网络、移动端新媒体资源，给客户提供多种有效沟通渠道，提升客户体验。

二、承保服务：科技创新、专业服务、快速承保

1、专业队伍、全程服务：建设核保专家队伍，提升核保专业水平，真诚回应客户咨询，提供快速权威解答，及时告知核保结果。

2、科技领先、快速承保：创新研发掌上保移动展业平台，使投保更简便、承保更快速。从客户通过核保审核交费成功到获取电子保单，最快10分钟。

三、回访服务：全面回访、用心聆听、保障权益

对新承保的一年期以上的长险和一年期费用补偿型个人医疗险进行100%回访，用心倾听客户反馈信息，主动告知保单重要事项，及时提醒客户关注保单权益，切实保障客户利益。

四、理赔服务：客户为尊、简单快赔、实现保障

1、信守合约、为客户寻找理赔的理由：在合约内，主动、用心帮助客户寻找赔付的事实及依据；理赔争议案件在条款及法律规定范

围内，作有利于客户的解释。

2、标准案件、资料齐全、2日赔付：标准案件（指符合保险责任且不需要进行调查的案件）在材料提供齐全后，2个工作日内完成案件审批。

3、延迟赔付、支付利息：资料齐全的标准案件，超

保单所在地申请也可完成保全。

六、交费服务：及时通知、多种渠道、异地交费

在客户交费前后，主动通过短信、信函、服务人员等多种渠道通知客户，并为客户提供银行转账、平安金管家APP客户端交费、一账通网上交费、95511电话交费等多种交费方式，为本地、异地客户提供便捷的交费渠道。

七、投诉服务：即时受理、两日反馈、十日结案

提供电话、网络、亲访等多种投诉渠道，投诉即时受理，对于留有手机号的客户，以短信回执告知经办人联系信息，受理后2个工作日内反馈进展，案件事实清楚、诉求明确的客户，自受理之日起10个工作日内告知结案意见。

八、多渠道服务：细致周到、方便通畅、友善贴心

1、柜面服务、主动热情、老弱客户、特别关爱：柜面服务人员礼仪规范，用语亲切，耐心解答客户询问；为老、弱、病、残、孕、抱婴者等有特殊情况的客户提供绿色通道，优先办理业务。

2、电话服务、全天守候：95511客服热线7*24小时不间断为客户提供服务，在接到客户致电预约安排服务人员为其办理投保、保全、收取理赔材料等业务的需求后，自接到客户服务请求开始，3个工作日内安排服务人员跟进并联系到客户。

3、保单权益、及时提醒：通过信函、短信、电话、电子邮件、服务人员转达等各种方式及时提醒客户保单权益变化，让客户第一时间全面掌握保单信息。