



中国人寿财产保险股份有限公司
China Life Property & Casualty Insurance Company Limited

合同编号: 永政采磋商-2024-7

合 作 协 议

中国人寿财产保险股份有限公司
郑州市中心支公司
二〇二四年

中国共产党郑州市二七区委员会政法
委员会全区社会治安保险项目

保 险 协 议

投保人：中国共产党郑州市二七区委员会政法委员会

保险人：中国人寿财产保险股份有限公司郑州市中心支公司

日 期：二〇二四年五月

中国共产党郑州市二七区委员会政法委员会 全区社会治安保险项目保险协议

协议方：

甲方：中国共产党郑州市二七区委员会政法委员会（投保人）

乙方：中国人寿财产保险股份有限公司郑州市中心支公司（保险人）

经甲、乙双方友好协商，就中国共产党郑州市二七区委员会政法委员会全区社会治安保险项目达成如下协议：

第一条 保险项目

项目：中国共产党郑州市二七区委员会政法委员会全区社会治安保险项目

保障范围：1. 郑州市二七区户籍在册居民；

2. 办理二七区居住证的居民（含暂住登记凭证）；

3. 寄住在二七区的居民（需社区提供居住证明）；

4. 以上三条均不符合但工作单位地址在二七区或实际居住于二七区的合法居民。

（工作单位地址在二七区的，出具加盖其单位公章的工作证明或出具在该单位的有效工作证，如为企业单位还需提供企业营业执照复印件或照片；确在二七区居住的，由居住地社区开具居住证明）。

5. 见义勇为实际被保险人仅以二七区见义勇为协会评定的见义勇为人为准，不再限定其是否为二七区户籍，无需提供除身份证之外的其他任何身份证明文件。

郑州市二七区社会治安保险项目

第二条 保险条件

郑州市二七区社会治安保险方案				
保险标的	险别	保障额度(元)	保险责任	备注
室内财产及人员	主险	6000	火灾、爆炸、雷击、台风、龙卷风、暴风、暴雨、洪水、暴雨、冰雹、冰凌、泥石流、崩塌、突发性滑坡、地面突然下陷造成的损失以及相关 的施救费用。	1. 家用电器及文体娱乐用品 3000 元； 2. 衣物及床上用品 1000 元或现金及金银 首饰 1000 元。(两者二选一)； 3. 家具及其他生活用品 2000 元。
	附加水管、水暖管爆裂	4000	室内水管破裂致水流外溢或邻居家 漏水造成的室内财产损失	1. 室内装潢(2000 元)； 2. 家用电器、家具(2000 元)。 室内装潢是指使用装饰材料对建筑主体结构 内部进行的装饰。并且该装饰固定于地 面、墙壁、天花板。
	附加见义勇为为费用补偿保险条款	15000	在保险期间内，参保人员在本 保险合同载明的行政区域内因见义勇为导致伤残或死亡，保险人 按照本附加险合同的约定负责赔偿。	“见义勇为”是指行为人为保护国家利益、集体利益或者他人的人身、财产安全，不顾个人安危，与违法犯罪 行为作斗争或者抢险救灾的合法行为。见义勇为的确认，应由行为发生地县级以上政府部门认定。
	附加意外伤害条款	50000	保险期间内参保人员遭受意外伤害，并因该意外伤害导致其身故、残疾的，保险人依照合同约定给付 保险金，且给付各项保险金之和不超过保险金额。	在保险期间内参保人员遭受意外伤害，并自该意外伤害发生之日起 180 日内因该 意外伤害造成《人身保险伤残评定标准》(简称《评定标准》)所列伤残等级之一的，保险人按《评定标准》所对应伤残等级的给付比例乘以保险金额给付残疾保 险金。如第 180 日治疗仍未结束的，按当日的身体情况进行伤残评定，并据此给付残 疾保险金。 (1) 被保险人因同一意外伤害造成两处或 两处以上伤残时，保险人根据《评定标准》规定的多处伤残评定原则给付残疾保 险金。 (2) 被保险人如在本次意外伤害之前已有 残疾，保险人按合并后的残疾程度在《评 定标准》中所对应伤残等级的给付比例扣除原有残疾程度在《评定标准》中所对应 伤残等级的给付比例，给付残疾保险金。
	附加家庭用电安全保险	5000	家用电器由于供电线路因电压异常 而引起的直接损失	每户最高赔付 5000 元。依据购买发票或 其它有效凭证按照国家标准计算折 旧。无法提供购买凭证的按实际价值赔付， 最高不超过 1000 元。

郑州市二七区社会治安保险项目

	附加盗抢险	4000	遭受外来人员盗窃或抢劫,并经公安部门确认为盗抢行为所致的直接损失。	1、家用电器(包含便携式电脑、手机)及文体娱乐用品 1000 元; 2、衣物及床上用品 1000 元或现金及金银首饰 1000 元,〈两者二选一〉; 3、家具及其他生活用具 1000 元; 4、有盗窃痕迹,但没有财产的丢失,仅门窗损坏, 100 元的门窗修复补偿。
电动车 (含三轮电动车)	盗抢险	2000	遭受外来人员盗窃或抢劫,并经公安部门确认为盗抢行为所致的直接损失。	1、限在公安交警部门登记上牌或依照当地政府的有关规定可以上路的两轮、三轮电动车及其配件(仅限电池、电瓶,每节电瓶 12 安,赔付金额 80 元,每组电瓶最少由 4 节电瓶组成)。 2、每户最高赔付 2000 元,提供购车发票或收据、保修卡、原车 2 把钥匙,以上资料齐全的根据购车发票或收据计算使用年限,一辆电动车赔偿标准分别为 1 年以内 2000 元、2 年以内 1400 元、3 年(含 3 年)以上 800 元。 3、无法证明车辆购车日期的,按 3 年(含 3 年)以上处理,保修卡、原车 2 把钥匙,缺少一样手续相应扣除 200 元,但电动车丢失最低赔付标准 600 元。
自行车	盗抢险	2000	遭受外来人员盗窃或抢劫,并经公安部门确认为盗抢行为所致的直接损失。	1、每户最高赔付 2000 元,提供购车发票或收据、保修卡、合格证,根据购车发票或收据计算使用年限,一辆自行车赔偿标准分别为 1 年以内 2000 元、2 年以内 1400 元、3 年(含 3 年)以上 800 元,无法证明车辆购车日期的,按 3 年(含 3 年)以上处理,保修卡、合格证,缺少一样手续相应扣除 300 元,但自行车丢失最低赔付标准 300 元。
1.	少儿走失 找寻费用 补偿	20000	在保险期间内,若被保险人(指应 为具有完全民事行为能力的自然人且年龄在 12 周岁(含)以下的法定子女)因在中华人民共和国境内(不含港、澳、台地区)走失后下落不明,自公安机关立案之日起,被保险人持续下落不明超过 30 日(含)的,保险人按照保险单载明的每日赔偿金额进行赔偿,用于找寻过程中发生的食宿费、交通费,以保险单载明的分项保险金额为限。赔偿金额=每日赔偿金额*赔偿天数;其中,赔偿天数自公安机关立案之日起开始计算,至被保险人被寻回之日止。	承担每次事故责任限额 2000 万,本年度承担累计责任赔偿限额 5000 万元。 1、本保险救助范围是:在郑州市二七区行政区域内发生的列明责任事故(含流动人口)。 2、核定医疗费在每人限额内据实赔付。 3、表中的救助金额为每人最高赔付限额。 4、残疾在死亡限额内按照伤残等级进行比例赔付。 5、保险期限为一年。

郑州市二七区社会治安保险项目

			最长不超过一 年。赔偿金额以不超过实际损失额为限。自公安机关立案之日起,被 保险人持续下落不明超过一年(含)的。保险人按保险单载明的 保险金额一次性赔偿。赔偿金额以 不超过约定的保险金额为限。	
2、	少儿走失找寻费用 附加走失搜寻服务	20000	在保险期间内,自公安机关立案之 日起,当发生投保人的未成年子女 因不明原因走失且下落不明的事 故时,经保险人委托的搜寻服务机 构确认被保险人需要搜救服务时, 对于投保人使用保险人委托的搜 寻服务机构提供的信息发布、搜救 服务等所产生的费用,保险人在保 险金额范围内负责赔偿。	
3、	未成年人溺水死亡救助	15000	在郑州市二七区行政区域内,未成 年人因意外溺水死亡,依据国家或 地方有关法律规定给付的一次性 死亡救助金,保险人按合同约定负 责赔偿。	
4、	附加老人寻找费用	20000	在保险期间内,被保险人所赡养的、在本附加保险合同生效之时年 龄在 50 周岁及以上的老人(指被 保险人所赡养的、在本附加保险合 同生效时年龄在 50 周岁及以上的个人确诊为老年痴呆 症的除外)发生走失,经被保险人向公安 部门报 案并在广告媒体上刊登附照片寻人广告后,保险人对被保险人因此 而实际发生的寻人广告费用和其他找寻 费用,按其实际支出负责赔偿。	
5、	重大刑事案件救助	伤亡限 额 1 万 / 人 医疗费限 额 1 千 / 人	在保险期间内,居民在承保区域内 因发生危害公共安全罪的犯罪行 为导致人身伤亡,无法找到责任人 或者责任人无力赔偿,对被保险人 依据国家或地方有关法律规定给付的一次性伤亡 救助金以及支付的医疗费用,保险人按 照本保险合同的约定负责赔偿。	
城乡居	城乡居	50000	在保险期间内,保险合同列明区域内,由 于下列原因(1、火灾、爆炸; 2、雷击、 台风、龙卷风、暴风、暴 雨、洪水、雪	1、火灾、爆炸(每人每次事故赔 偿限额 5 万元)。 2、雷击、台风、龙卷风、暴风。

郑州市二七区社会治安保险项目

民安 章	民安 全保险		灾、雹灾、冰凌、泥石流、崩塌、突发性滑坡、地面突然下陷；3、飞行物体及其他空中运行物体坠落，建筑物和其他固定物体的倒塌；4、野生、流浪动物伤害；5、燃气泄漏；6、拥挤、踩踏；7、校园暴力伤害造成公共安全事件，导致拥有该区域户籍或居住证的居民以及临时居民。	暴雨、洪水、雪灾、雹灾、冰凌、泥石流、崩塌、突发性滑坡、地面突然下陷（每人每次事故赔偿限额5万元）。3、飞行物体及其他空中运行物体坠落，建筑物和其他固定物体的倒塌（每人每次事故赔偿限额5万元）。4、野生、流浪动物伤害（每人每次事故赔偿限额5千元）。5、燃气泄漏（每人每次事故赔偿限额5万元）。6、拥挤、踩踏（每人每次事故赔偿限额5万元）。7、校园暴力伤害（每人每次事故赔偿限额5万元）。8、每人累计赔偿限额5万元。9、每次事故赔偿限额50万元。10、全年累计赔偿限额100万元。
精神障碍患者 伤人救助	精神障碍患者 伤人救助	35000元/人	在保险期间和承保区域内，精神障碍患者在不能辨认或者不能控制自己行为时造成身处保险合同载明承保的行政区域范围内的户籍人员或保险合同载明的参保人员的人身伤亡，被保险人依据国家或地方有关法律规定应承担的一次性伤亡救助金、医疗费用，保险人按照本保险合同的约定负责赔偿。	1、每次事故赔偿限额：50万元 2、每人救助限额：3.5万元 3、每人医疗救助限额：5000元 注明：本合同所指精神障碍患者必须是持有专业精神病院或有资质的精神病鉴定机构出具的三级（含）及以上的人员，属于本保险合同承保人员。
防火减灾	防火减灾 损失补偿 费用	50000	针对二七区预防治安、消防、干旱、汛情等方面出现恶性或灾害事件或减少此类事件出现后的损失所采取的必要的、合理的支出，给付不超过5万元的保险金。	二七区政法委提供的郑州市或二七区相关部门印发的各类预防恶性或灾害事件的文件（扫描件或原件照片均有效）。二七区政法委指定供应商的相关信息，由保险人直接向政法委指定供应商支付理赔款。
高空坠物	附加 高空 坠物	15000元/人	在保险期间内，由于飞行物体及其他空中运行物体坠落、或从建筑物中抛掷物品、或从建筑物上坠落物品造成身处辖区内居民的人身伤亡	1、每人一次性伤亡救助金限额1.5万 2、每人医疗费用救助限额5000元
每份总保险金额/保障额度 (元)/户			32.4万元	
保险费构成		交付单位		二七区财政部门
		补贴或交付比例（%）		100%

（二）保险费

总保费60万元/年。

第三条 出单及保费支付

服务期限一年，甲方见票后支付保险费（保费分期缴费：第一期：2024年8月31日40%；第二期：2024年12月31日 40%；第三期：2025年5月31 20%）。

第四条 期内保险服务（详见附件1：保险公司服务承诺）

（一）项目服务团队

乙方向甲方提供保险服务联系人（见保险公司服务承诺），在本协议生效后立即投入后续服务，负责处理后续相关的保险服务事宜。

（二）培训及防灾防损服务

保险期限内由乙方提供培训及防灾防损等服务，服务内容包括但不限于：

1. 保险及风险管理培训
2. 防灾防损服务

（三）索赔和理赔服务

1. 出险通知
2. 现场查勘
3. 单证审核
4. 理赔处理
5. 预付赔款
6. 建立客户投诉处理机制

第五条 其他

（一）协议构成

本保险协议由以下内容构成：

1. 本保险协议及补充协议；
2. 保险单及批单；
3. 其他书面文件；

上述各文件中，明确了效力优先条款的，从其约定；未明确效力优先条款的，以时间靠后者所载内容效力优先。

（二）争议处理

甲方、乙方之间的一切有关本协议的争议应通过友好协商解决。如果协商不成，可向甲方所在地有管辖权的人民法院提请诉讼。

（三）协议的变更与解除

在本协议正常执行期间，协议内容的任何修改、变更、解除，需由协议双方一致同意后方可进行。

（四）协议有效期

协议有效期以正式保单的保险起期、保险止期为准。

（五）保密条款

除非下列情况，自本协议生效之日起，乙方不得将本协议涉及的所有有形、无形的信息及资料（包括但不限于各方的往来书面文字文件、电子邮件及信息、软盘资料等）泄露给其他团体或个人。一方因过错造成泄密而给其他方造成损失的，过错一方承担经济赔偿责任。

（六）违约责任

由于本协议任何一方当事人的过错，造成本协议不能履行或者不能完全履行的，由有过错的一方依法承担违约责任；如属各方当事人的过错，则根据各方当事人过错的实际情况，由各方当事人分别承担各自应负的违约责任；

若发生违约情形，违约方依法依约承担其相应法律责任后，除非守约方同意终止本协议的，本协议仍须继续履行。

（七）协议份数

本合同一式肆份，甲、乙双方各持贰份。

附件 1：保险公司服务承诺

..... 本页无正文

协议各方确认：

甲方：中国共产党郑州市二七区委员会政法委员会（签章）

法定代表人（或授权代理人）：



乙方：中国人寿财产保险股份有限公司郑州市中心支公司（签章）

法定代表人（或授权代理人）：



签约时间：2024年 5 月 27 日

附件 1：保险公司服务承诺

一、承保服务

我公司承诺，将为本项目提供如下保险服务：

承保服务小组：

团队岗位	姓名	公司职务	工作职责	联系电话
组长	张海宽	郑州市中心支公司党委委员副总经理	负责本项目的总体统筹	0371-69156018
副组长	梁志娟	郑州市中心支公司中牟公司经理	负责协调工作	15503719750
组员	韦晶晶	郑州市中心支公司非机动车险部经理	负责承保服务的总体管理	15503719635
组员	张亚迪	郑州市中心支公司服务营销部承保主管	负责承保事宜	16637115823

1、针对本项目成立健全的专门服务小组，分工明确，为本项目提供全面、便捷和优质的保险服务。我司充分整合各方优势资源，建立的保险服务体系，全程为该项目提供保险保障服务。

2、服务小组工作成员保证随叫随到、主动上门办理投保、承保手续，保证投保单位获得优先服务的权利；

3、承诺在 1 小时内为贵单位出具单独的正式保险单、提供保险卡；

4、有客户回访安排；

5、设有 24 小时热线客户咨询服务、投诉举报电话，有专人接听、记录、受理；

6、建立服务保障措施

◆对电话投诉，及时了解情况，作出详细解释；

◆对上门投诉，我公司将及时帮助客户解决问题，尽快给客户做出答复；

◆对书面投诉，我公司将认真落实，尽快处理，24 小时内予以电话确认，

并于 3 个工作日内给予回复；

◆凡投诉所涉及的分支机构，我公司将督促其尽快予以处理，对于处理不力

的机构和人员将追究其责任。

◆凡服务态度、服务质量较差的业务人员，我公司将给予警告处分，并处以 500 元罚款。

◆以客户为中心，制定人性化服务流程。

二、理赔服务

1、针对本项目成立健全的理赔服务小组，分工明确。为本项目提供全面、便捷和优质的理赔保险服务。我司充分整合各方优势资源，建立的保险服务体系，全程为该项目提供保险保障服务。

理赔服务小组

团队岗位	姓名	公司职务	工作职责	联系电话
组长	王欢	郑州市中心支公司总经理助理	负责理赔服务的总体管理	18595512877
组员	杨蓓	郑州市中心支公司财产险部理赔主管	负责理赔案件统筹	15503719973
组员	李明长	郑州市中心支公司营销部理赔专员	负责理赔案件理赔算	15503719757
组员	苏艳华	郑州市中心支公司营销部理赔专员	负责理赔案件理赔算	16696160852

2、设有 24 小时报案、理赔服务电话，并保证随时有专人接听，受理索赔核赔案。有充足的现场勘查人员和车辆。

3、服务网点齐全，分布广泛。我司在接到投保单位的出险报案后，承诺市区范围内理赔人员应于 30 分钟内赶到报案现场。

4、有专人指导投保单位全程办理相关的索赔手续。

5、对于被保险人的报案及索赔申请，我公司会迅速处理好人员伤亡及涉及第三方赔偿的相关事宜，实行理赔时限制，尽快缮制赔案。我方承诺在收到所有必须、有效、真实的单证和资料后，对于属保险责任范围内的损失，在单证齐全，以及双方达成赔款协议后，在下列期限内支付赔款：

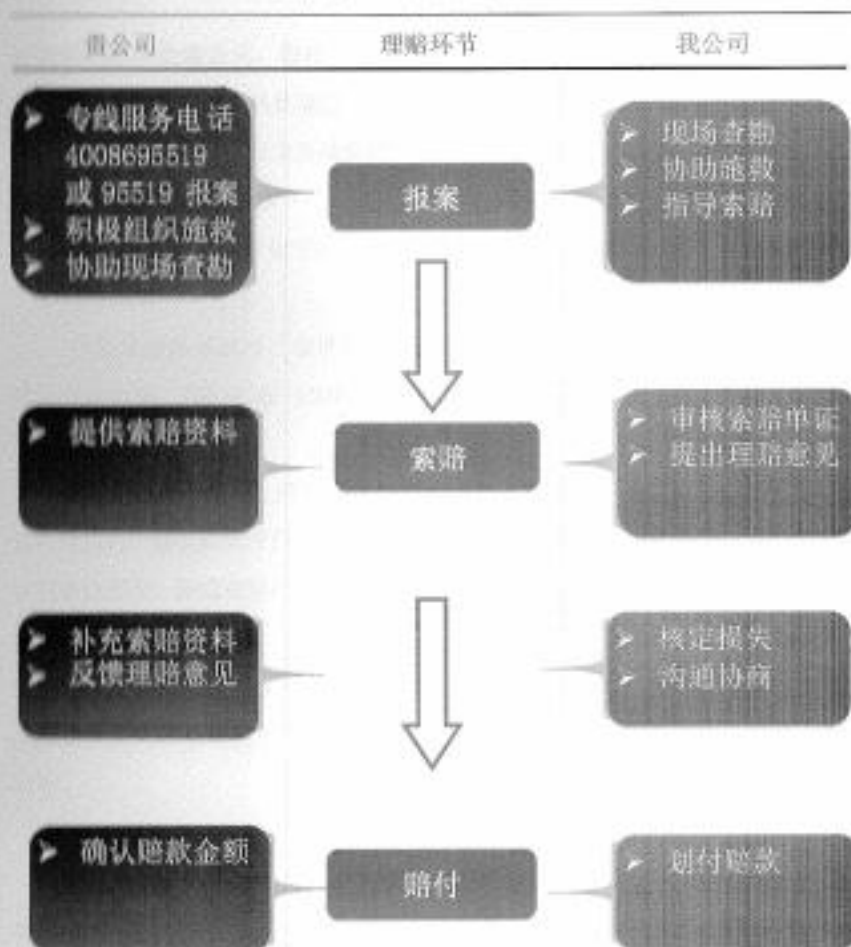
案件情况	赔付时效
一般事故（指意外情况门诊理赔）	3 个工作日内支付
重大事故（指意外情况住院理赔）	5 个工作日内支付
特别重大事故（指人员死亡）	7 个工作日内支付

三、理赔流程

为切实贯彻保险业理赔服务“主动、迅速、准确、合理”的基本原则，简化理赔操作流程，提高理赔效率，保证本项目保险理赔操作的简便和高效，我司将特别设计“VIP 客户尊享保险理赔服务”模式。该模式根据多年来承保的多项项目的服务经验，针对本次保险项目的具体需求而设计，是专门为本项目量身打造的更为合理的理赔服务流程，凸显了服务的个性化。流程设计的基本理念是尽量简化环节，将公司的优良资源整合在特定服务团队内，保证所有保险服务均在该团队中封闭进行，删除所有不必要的流程，以达到最大限度满足客户需求的目的。

同时，也希望贵司及被保险人了解理赔流程后，对我司的理赔服务工作给予监督和指导。特别说明的是本项目采用“VIP 客户尊享保险理赔服务模式”。

郑州市二七区社会治安保险项目



索赔和理赔的处理方式、程序

根据保险方案相关条款规定，我司承诺，在处理理赔案件过程中，遵循重合同、守信用的原则，在发生保险责任范围内的工程损失时，以最大诚信为指引，办理索赔与理赔处理手续。

具体处理方式和程序如下：

①出险报案

当发生意外事故时，请贵单位立即电话通知我司，致电我司 365 天*24 小时报案电话：95519 或 40086-95519，或致电理赔小组服务人员。

②报案指引

在发生意外事故时，应尽量保留事故现场并积极采取施救措施。如果事故涉及人员伤亡，被保险人可在通知我司的同时，自行采取应急抢救措施，以把损失减少到最低程度。如确实情况紧急，事故现场被破坏，则应有详细的抢救过程记录，并对事故现场进行拍照。

如保险事故涉及违法犯罪行为，被保险人应立即向公安部门报案。如保险事故所遭受损失涉及有关责任方，应及时向有关责任方提出书面索赔并保留追索的权利。

③特殊情况处理

如保险期限内遇特大自然灾害或其他不可控原因出现通讯中断等特殊情况，被保险人可进行后报案，对保险标的先行抢救，以现场照片作为索赔依据。

④理赔服务人员

在本项目服务团队中，我司已设立理赔服务小组，服务团队成员由拥有丰富的非车险类理赔经验的业务骨干组成。

⑤现场查勘

在发生保险责任范围内的事故损失后，理赔服务小组成员接到报案后，将在 30 分钟内赶赴现场，并在 30 分钟内给出处理意见。

⑥资料收集

在进行初步现场查勘后，项目服务团队理赔服务小组将在与被保险人约定的时间内填写现场查勘报告，并向被保险人提供专业的赔案处理意见，提供书面的“索赔指引及清单”或“理赔工作安排日程表”。如被保险人所提交的索赔证明

和资料不完整，理赔服务团队将以书面方式一次性通知被保险人补充提供，进行必要性解释工作，并协助被保险人准备其他索赔资料。

四、服务承诺

(1) 24 小时接报案承诺

我公司严格执行 365 天、24 小时的全天候接报案制度，确保本项目理赔快捷有效。贵公司也可在出险后 24 小时内，向我公司全国统一 24 小时服务专线 95519/4009005519 报案。与此同时，贵公司亦可通过短信报案、传真报案、电子邮件等多种方式向我公司报案，我公司相关人员将及时确认回复，以最快的速度在系统立案。

(2) 现场查勘时效承诺

我公司接到被保险人的报案通知后，我公司接到报案后将在 30 分钟之内（根据实际情况）赶赴事故现场进行查勘，核实出险时间、地点、经过、原因、损失程度及金额，协助被保险人进行施救。

(3) 单证审核时效承诺

在收到被保险人及其代表的报案通知后，我司理赔服务团队将向被保险人提供专业的赔案处理意见，提供书面的“索赔指引及清单”。如被保险人所提交的索赔证明和资料不完整，服务团队将以书面方式一次性通知被保险人补充提供，上门进行必要性解释工作，并协助被保险人准备其他索赔资料。若确认接到索赔资料后 3 个工作日内未提出有关审核意见，则视为认可索赔资料完整。

(4) 预付赔款支付时限承诺

发生保险责任范围内重大赔案，在案情相对清楚而又无法迅速确定损失金额导致尚不能结案的情况下，在出具初步定损意见后，如被保险人提出书面申请，保险人同意最高按照估损金额 50%的比例支付预付赔款。

(5) 小额赔案处理方式

对于被保险人或其他被保险人的报案及索赔申请，我公司收到被保险人或者受益人的赔偿或者给付保险金的请求且相应索赔资料齐全后，将当在 3 个工作日内作出核定。我公司应当将核定结果通知被保险人或者受益人：

①对属于保险责任的，在与被保险人达成赔偿协议后按照理赔服务时限承诺履行赔偿义务；若我公司未及时履行前款规定的义务，除支付保险金外，应当赔

借被保险人因此受到的损失。

②若我公司认为全部或部分责任不属于保险责任，应在核定之日起 3 个工作日内向被保险人发出书面拒绝赔偿的通知，并附拒赔依据；若我公司未在上述时间内签发书面拒赔通知或未载明拒赔依据，则视同保险双方就事故责任或赔偿结果达成一致，我公司将根据理赔时效承诺中的相关要求履行赔偿或给付保险金义务。

(6) 结案和赔付时限承诺

对于被保险人的报案及索赔申请，我公司会迅速处理，实行理赔时限制，尽快理赔结案。我方承诺在收到所有必须、有效、真实的单证和资料后，对于属保险责任范围内的损失，在单证齐全，以及双方达成赔款协议后，在下列期限内支付赔款：

案件情况	赔付时效
般事故（指意外情况门诊理赔）	3 个工作日内支付
重大事故（指意外情况住院理赔）	5 个工作日内支付
特别重大事故（指人员死亡）	7 个工作日内支付

(7) 建立客户投诉处理机制

项目服务小组设立投诉受理专线 0371-69156003，负责受理被保险人的保险投诉。

(1) 对电话投诉，及时了解情况，作出详尽解释；

(2) 对上门投诉，我公司将及时帮助客户解决问题，尽快给客户做出答复；

(3) 对书面投诉，我公司将认真落实，尽快处理，24 小时内予以电话确认，并于 3 个工作日内给予回复；

(4) 凡投诉所涉及的分支机构，我公司将督促其尽快予以处理，对于处理不力的机构和人员将追究其责任。

(5) 凡服务态度、服务质量较差的业务人员，我公司将给予警告处分，并处以 500 元罚款。

(8) 公估服务

我司聘请公估公司进行现场查勘前，将与贵公司确认聘请的公估公司，公估公司在工作过程中，须将包括但不限于现场勘查结果、初期报告、中期报告、终期报告等公估过程工作文件同时发送给我司。

(9) 结案反馈

我司将在保险事故结案后 3 个工作日内，把理赔报告、损失核定表等结案资料反馈给被保险人。

(10) 小额赔案快速处理方案

针对本项目的特点，为最大程度地简化小额案件的理赔处理程度，提高工作效率，对责任险项下扣除免赔额后损失金额在人民币 1 万元以内（含人民币 1 万元）的案件实行“快速理赔绿色通道制度”。对这类案件，通过理赔绿色通道处理，指定专人核赔，确保本项制度得以有效执行。

①简化查勘程序

对符合小额赔案标准的损失赔案，被保险人按照一般案件处理程序向我司报案时告知预估损失，可以无需等待查勘即可着手进行修复处理，并保留损坏标的照片和有关的凭证，在递交索赔资料时再附有全面的事故报告及现场照片等资料即可办理索赔。

②简化管理单证

小额赔案的索赔资料简化为：出险通知书、现场照片、相关单证和票据等。

③简化定损与理赔程序

对符合小额赔案标准的赔案，在收到以上列明的必要的索赔资料后 2 个工作日内完成定损核赔并于 1 个工作日内办妥赔款划付工作。