

天安财产保险股份有限公司

车险服务手册

尊敬的客户：

感谢您投保了天安财险机动车综合商业保险。根据您的投保情况，您将在保单起保后享受到我司为您提供的一至多项服务。为使您更好的了解各项服务内容，我们为您制定了车险服务手册。请您在拿到服务手册后，仔细阅读本手册中的服务内容，以便后续体验。

您可享受到的服务内容已打印在您的机动车综合商业保险单的特别约定上，如保单特别约定中无特别注明或条件限制，您可在保险期限内一直享受该项服务。

服务手册可能会有不定期更新，您可在我司官网上下载服务手册更新版：

公司官网地址：<http://www.95505.com.cn/>

感谢您的投保！

理赔服务类

上门取单

一、服务简介

为简化办理理赔业务及提交索赔手续和时间，天安财险推出预约上门收取材料服务，通过 95505 约定取单时间与地点，由天安财险服务人员上门收取相关材料的服务。

二、服务范围

- 1、95505 报案成功且经天安财险查勘认定案件属于保险责任的案件；
- 2、当地（以地市级为基准）有天安财险服务机构或网点；
- 3、服务时间：早 9:00-晚 17:30（法定节假日除外），需提前一天预约。

三、服务流程

- 1、拨打 95505 热线致电申请；
- 2、工作人员核对是否符合服务条件；
- 3、等待公司服务人员联系约定收单事宜。

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为客户提供全天 24 小时服务。

免现场

一、服务简介

车辆在保险期间内发生保险事故，经交警或派出所认定责任且出具事故证明的天安财险不再要求客户配合我司勘验事故第一现场。

二、服务范围

- 1、95505 报案成功且经初步认定案件属于保险责任的案件；
- 2、单车碰撞事故（仅车辆损坏不涉及其他损失）且车辆损失预估低于 5000 元；
- 3、双方或多方事故；
- 4、损失较大或者案件性质存疑的不适用此服务。

三、服务流程

- 1、报案后等待我司理赔人员联系；
- 2、由理赔人员核实服务条件；
- 3、110 处理完毕即可离开现场。

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

免证明

一、服务简介

车辆在保险期间内发生保险事故，使用自助理赔服务（车易赔）或天安财险理赔人员查勘第一现场且确认事故及损失无异议的，免于报警及警方事故证明。

二、服务范围

- 1、案发第一现场 95505 热线报案成功且经初步认定属于保险责任的案件；
- 2、单车事故（仅车辆损坏不涉及其他损失）且车辆预估损失低于 10000 元；
- 3、玻璃单独破碎；
- 4、无法找到第三方，预估损失低于 1000 元；
- 5、车身划痕；
- 6、大面积自然灾害案件；
- 7、损失较大或者案件性质存疑的不适用此服务。

三、服务流程

- 1、报案后等待我司理赔人员联系；
- 2、由理赔人员核实服务条件；
- 3、经我司理赔人员现场处理完毕后即可离开现场。

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

免发票

一、服务简介

车辆发生保险事故，经天安财险定核损确认，无需提供事故车辆维修发票即可进行索赔（由天安财险服务人员后期自行前往修理单位收取发票）。多方事故，免收其他事故责任方发票，须提供相关赔偿凭证或赔偿协议，证明已履行相应的赔偿责任。

二、服务范围

- 1、95505 报案成功且经查勘确认属于保险责任的案件；
- 2、标的车事故责任为全责的，经三方（客户、修理厂、天安财险）确认维修金额达成一致；
- 3、每量车辆维修费金额均在 5000 元以内；
- 4、互碰自赔案件；
- 5、仅限于车辆损失，不涉及其他物损。

三、服务流程

- 1、由我司理赔人员核实服务条件；
- 2、符合条件的索赔时无需提供相关发票。

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

*本服务为我司基础服务，凡是在我司投保商业车险的客户均可享受。

修车维权

一、服务简介

车辆在事故定损维修过程中，经被保险人、修理厂和天安财险三方协商确认需更换的零配件，天安财险可根据客户的要求对车辆维修后的零配件是否更换进行检验，同时对发现的修理厂侵权行为的，天安财险将帮助客户争取合理的利益。

二、服务范围

经天安财险定核损完成的事故车辆，非机动车辆除外

三、服务流程

- 1、车辆维修过程中或维修完毕后拨打 95505 热线致电申请；
- 2、等待公司服务人员联系约定“修车维权”复检事宜。

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

*本服务为我司基础服务，凡是在我司投保商业车险的客户均可享受。

报废无忧

一、服务简介

车辆发生保险事故且经我司查勘定损核定最终损失金额达到该车保额 50% 及以上时，客户提出报废申请并就赔偿金额无异议的，天安财险可根据客户委托提供事故车辆的评估、拍卖、过户的全流程服务。

二、服务范围

- 1、95505 报案成功且经查勘确认属于保险责任的案件；
- 2、标的车事故责任为全责的；
- 3、经双方（客户、天安财险）协商对最终报废金额达成一致。

三、服务流程

- 1、在车辆维修前均可向我司理赔人员申请该服务；
- 2、我司理赔人员审核相关条件；
- 3、确定车辆赔付金额并签署委托拍卖协议；
- 4、天安财险根据委托提供拍卖、过户等服务。

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

*本服务为我司基础服务，凡是在我司投保商业车险的客户均可享受。

免定损

一、服务简介

机动车辆发生单方事故后，在不涉及人员伤亡及第三方财产损失的，仅本车外观件、车身漆面受损的，您仅需在第一现场拨打 95505 报案后，无需我司查勘、定损即可到我司进行索赔。

二、服务范围

- 1、投保商业车损险、车损险下不计免赔险且事故属于保险责任；
- 2、单车事故（仅车辆损坏不涉及其他损失）且车辆损失不超 2000 元；
- 3、索赔时须提供车辆损失照片、维修发票；
- 4、同一保单年度只能享受一次免定损服务。

三、服务流程

- 1、向 95505 报案后等待查勘员联系；
- 2、自行拍摄事故照片（微信或车易赔）发送查勘员审核服务条件；
- 3、由理赔人员审核确认后即可自行维修；
- 4、索赔时提供照片及维修发票。

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

一小时快赔

一、服务简介

事故总损失 1 万元以下且不涉及人伤的保险事故，经案件损失核定完成并由客户确认无误后，仅需事故当事人驾驶证、行驶证、被保险人的身份证和银行卡、事故证明材料（免证明案件除外）、维修发票（免发票案件除外）即可办理理赔，享受一个小时结案赔付。

二、服务范围

- 1、属于保险责任；
- 2、事故各方对事故责任无争议；
- 3、事故损失无异议；
- 4、车物赔偿款总金额 1 万元以内且不涉及人伤；
- 5、索赔材料齐全；
- 6、服务时间：早 8:30-17:30 分（节假日除外）。

三、服务流程

- 1、拨打 95505 热线申请；
- 2、由我司理赔人员审核条件并实施；

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

*本服务为我司基础服务，凡是在我司投保商业车险的客户均可享受。

换件无忧

一、服务简介

为了保障出险客户车辆维修后的安全性最大程度的提升，天安财险为客户开展了事故车辆安全配件（详见列表）受损后“只换不修”的服务。

二、服务范围

- 1、95505 报案成功且经查勘确认属于保险责任的案件；

- 2、标的车事故责任为全责的仅本车享受服务；
- 3、如事故其他方也在我司承保的则根据其客户服务内容判定；
- 4、仅指涉及事故车辆行驶安全且已受损的配件（见列表）

| 涉及安全件配件列表 | | | | | | | |
|-----------|------|-----|-------|------|------|-----|----|
| 转向机构 | 各类气囊 | 方向盘 | 传感器 | 气囊电脑 | 摆臂 | 拉杆 | 球头 |
| 转向节 | 油箱 | 刹车盘 | ABS 泵 | 安全带 | 刹车分泵 | ESP | 钢圈 |

4、非本次事故造成的损失及其他因条款约定免赔、不属于保险责任的部分除外。

三、服务流程

- 1、报案后等待查勘员查勘定损；
- 2、符合条件客户的在车辆定损时即可享受服务。

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

自主维修

一、服务简介

客户可以指定其车辆到其自选修理厂维修，由天安财险负责与该修理厂进行价格沟通，确保客户无需承担差额维修完毕。

二、服务范围

- 1、95505 报案成功且经查勘确认属于保险责任的案件；

- 2、经天安财险损失核定的事故车辆；
- 3、客户选择的修理厂需二类以上修理企业；
- 4、非本次事故造成的损失及其他因条款约定免赔、不属于保险责任的部分除外。

三、服务流程

- 1、报案后等待我司理赔人员查勘定损；
- 2、由我司理赔人员现场审核服务条件；
- 3、符合条件的客户自行选择修理厂实施服务。

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

人伤远程指引

一、服务内容

客户发生车险涉及人伤事故，天安财险提供全流程电话咨询与指引服务，为客户配置一名人伤跟踪专员，通过电话提供专业案件处理意见并在工作时间内解答被保险人或驾驶员对人伤案件的任何疑问。

二、服务范围

- 1、天安财险承保的车辆发生涉及人伤的保险事故中涉及的事故当事人，包括被保险人、驾驶员等；
- 2、提供全年 365 天，8:30-17:30 的电话咨询服务；

3、服务内容包括指导案件处理、告知注意事项、协调客户与伤者关系、查询赔案进度等各项理赔相关内容；

三、服务申请

- 1、客户向我司 95505 报案；
- 2、等待我司人伤理赔人员联系主动开展服务。

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

*本服务为我司基础服务，凡是在我司投保商业车险的客户均可享受。

人伤陪同调解

一、服务内容

针对车险人员伤亡案件，天安财险提供现场调解服务。经被保险人或驾驶员申请或同意，天安财险联系伤者方，约定调解时间，至公司全国各理赔网点或者网点所在县市内约定地点，由网点专业人伤理赔人员在网点内或上门为事故当事人提供三方调解服务。

二、服务范围

- 1、天安财险承保的车辆发生涉及人伤的保险事故中涉及的事故当事人，包括被保险人、驾驶员、事故受伤人员等；
- 2、接受至少提前 1 个工作日的上门调解预约；
- 3、预约调解时间不含双休日及国家法定节假日；

- 4、预约调解地点需在天安财险全国各理赔网点或者网点所在县市范围内；
- 5、预约调解案件必须是事故责任明确、属于保险责任的案件。

三、服务申请

- 1、客户拨打 95505 热线申请服务；
- 2、等待我司人伤理赔人员电话联系确认服务并预约调解时间与地点；
- 3、根据约定事宜由我司人伤理赔人员开展调解服务。

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

住院关怀 A

一、服务内容

针对车险涉及人伤且伤者住院治疗的重大案件，天安财险提供住院关怀服务。天安财险派遣理赔人员前往伤者所在医院代替客户慰问伤者伤势，缓和客户与伤者之间关系。

二、服务范围

- 1、发生涉及人伤的保险事故中，受伤人员住院治疗的；
- 2、服务仅限于伤者住院期间；
- 3、关怀时间为工作日且救治医院允许的探视时段；
- 4、服务开展地点需在天安财险全国各理赔网点或者网点所在县市范围内。

三、服务申请

- 1、我司人伤理赔人员主动联系客户及伤者约定慰问时间，客户可选择一同前往；
- 2、探望人员出发前会与客户及伤者方再次确定慰问时间；
- 3、如客户未一同前往，由人伤理赔专员将慰问情况反馈给客户。

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

*本服务为我司基础服务，凡是在我司投保商业车险的客户均可享受。

住院关怀 B

一、服务内容

针对车险涉及人伤且伤者住院治疗的重大案件，天安财险提供住院关怀服务（含慰问品）。天安财险派遣理赔人员前往伤者所在医院慰问伤势，并代表客户及公司赠送慰问卡及鲜花、牛奶等慰问品，缓和被保险人方与伤者方之间的关系。

二、服务范围

- 1、发生涉及人伤的保险事故中，受伤人员住院治疗的；
- 2、服务仅限于伤者住院期间；
- 3、关怀时间为工作日且救治医院允许的探视时段；
- 4、服务开展地点需在天安财险全国各理赔网点或者网点所在县市范围内。

三、服务申请

- 1、我司人伤理赔人员主动联系客户及伤者约定慰问时间，客户可选择一同前往；
- 2、探望人员出发前会与客户及伤者方再次确定慰问时间；
- 3、探望人员对伤者开展慰问并代表客户与公司赠送慰问卡片、鲜花、牛奶等慰问品；
- 4、如客户未一同前往，由人伤理赔专员将慰问情况反馈给客户。

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

医疗费有责垫付

一、服务内容

针对车险事故责任明确、保险责任成立的人员重大伤亡案件，天安财险提供垫付医疗费服务。经被保险人书面申请，天安财险在对应险种保险限额与国家基本医疗保险范围内提供伤者医疗费用的垫付服务，解决被保险人方的资金困扰，化解与伤者间的矛盾。

二、服务范围

- 1、事故责任明确、保险责任成立的涉及人员伤亡的重大伤亡案件；
- 2、由被保险人提出书面申请；
- 3、在对应险种保险限额与国家基本医疗保险范围内；
- 4、在事故责任比例范围内；

5、需提供如病史、费用清单等相关医疗材料。

三、服务申请

- 1、客户致电 95505 热线或人伤理赔人员申请服务；
- 2、根据指引前往我司营业网点提交书面申请；

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

医疗费垫付 B

一、服务内容

针对车险保险责任成立的人员重大伤亡案件，天安财险提供垫付医疗费服务。经被保险人书面申请，天安财险在对应险种保险限额内，结合预估的损失金额，提供伤者医疗费用的垫付服务，解决被保险人方的资金困扰、化解与伤者间的矛盾。

二、服务范围

- 1、保险责任成立的涉及人员伤亡的重大伤亡案件；
- 2、经被保险人书面申请；
- 3、在对应险种保险限额与国家基本医疗保险范围内；
- 4、需提供如病史、费用清单等相关医疗材料。

三、服务申请

- 1、客户致电 95505 热线或人伤理赔人员申请服务；
- 2、根据指引前往我司营业网点提交书面申请；

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

人伤单证减免

一、服务内容

针对车险人员伤亡案件，天安财险提供人伤案件索赔材料减免服务。经被保险人或驾驶员申请，天安财险派遣专业人伤理赔人员替被保险人收集人伤理赔材料，免除被保险人索赔时需要提供的除事故证明、驾驶证、行驶证以及垫付医药费发票以外的其他理赔材料。

二、服务范围

- 1、天安财险承保的车辆发生涉及人伤的保险事故；
- 2、事故责任明确，保险责任成立的案件；
- 3、事故发生与处理地点需在天安财险全国各理赔网点或者网点所在县市范围内。

三、服务申请

- 1、客户拨打 95505 报案后等待我司人伤理赔人员联系；
- 2、由我司人伤理赔人员审核客户服务条件；
- 3、由人伤理赔人员主动告知该项服务内容与范围；

4、为保障客户的合法权益，客户可以在人伤理赔专家电话指引下自行处理或申请人伤陪同调解服务；

5、选择自行处理的客户需在征得人伤理赔专家同意后签署调解协议。

四、注意事项

1、如因天安财险人伤跟踪人员取证不完整导致的不利后果，应由天安财险自行承担。

2、对于未经同意或超出核定金额范围外的赔偿，由客户自行承担。

五、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

人伤陪办

一、服务内容

针对车险人员伤亡案件，天安财险在“人伤单证减免服务”的基础上，提供全程陪同处理服务。经被保险人或驾驶员申请或预约，天安财险派遣专业人伤理赔人员陪同被保险人参与案件处理的每一流程，提供专业指导意见，并替被保险人收集人伤理赔单证，实现人伤案件简单理赔。

二、服务范围

1、天安财险承保的车辆发生涉及人伤的保险事故。

2、事故发生与处理地点需在天安财险全国各理赔网点或者网点所在县市范围

内。

3、接受至少提前 1 个工作日的陪同处理预约。

三、服务申请

1、客户报案后等待我司人伤理赔人员联系并主动告知相关服务；

2、经客户申请，我司人伤理赔人员审核服务条件后方可开展服务；

3、人伤理赔人员会将我司掌握的案件相关情况及时反馈给客户，并告知客户仍需提供的单证；

4、客户也可以在人伤理赔人员电话指引下自行处理调解；

5、选择自行处理的客户需在征得人伤理赔专家同意后签署调解协议。

四、注意事项

1、如因天安财险人伤跟踪人员取证不完整导致的不利后果，应由天安财险自行承担；

2、对于未经同意或超出核定金额范围外的赔偿，由客户自行承担。

五、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

人伤托管

一、服务内容

针对车险保险责任成立的人员伤亡案件，天安财险提供案件托管服务。经被

保险人或授权的驾驶员与天安财险签订委托协议，由天安财险派遣专业人伤理赔人员全程代为处理人伤事故，天安财险定期向被保险人报告案件处理进展并在获得被保险人或授权的驾驶员同意后与伤者方签署调解协议，如案件涉及诉讼，为被保险人提供诉讼代理服务。

二、服务范围

- 1、天安财险承保的车辆发生涉及人伤的保险事故。
- 2、对于超出事发地或处理地相关行政部门、司法机关及法律允许委托范围的事项，由我司工作人员全程陪同处理。

三、服务申请

- 1、客户报案后等待我司人伤理赔人员联系并主动告知相关服务；
- 2、经客户申请，我司人伤理赔人员审核服务条件后方可开展服务；
- 3、签署案件相关委托协议；
- 4、我司人伤理赔人员会定期向客户反馈案件处理进度，并将我司赔偿预案及时反馈给客户；
- 5、在与伤者初步达成调解意向后，人伤理赔人员会告知客户相关处理方案，在获得被保险人同意后，与伤者方签署调解协议；
- 6、案件通过调解或诉讼处理完毕的，人伤理赔专家会将最终赔偿结果告知客户。

四、注意事项

- 1、如因天安财险跟踪取证不完整导致的不利后果，相关损失应由天安财险自行承担；
- 2、如客户决定放弃委托，应当及时联系人伤跟踪专员，办理取消委托手续；
- 3、在委托期间，若伤者方直接联系客户，提出各类要求的，客户应当及时通知人

伤跟踪专员；

4、对于未经我司同意或超出核定金额范围的赔偿，由客户自行承担。

五、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

法律援助

一、服务内容

针对车险案件，天安财险提供案件相关的法律咨询服务。天安财险在案件处理各个环节为被保险人或驾驶员提供及时、专业的法律电话咨询服务。

二、服务范围

- 1、天安财险承保的车辆发生保险事故中涉及的事故当事人，包括被保险人、驾驶员等；
- 2、提供工作时间段内的法律问题的电话咨询服务；
- 3、服务内容包括案件处理中各个环节的法律问题。

三、服务申请

- 1、客户拨打 95505 热线、理赔服务人员电话申请“法律援助”服务；
- 2、根据“首问负责制”由相关人员审核客户服务条件；
- 3、对于条件符合的及时专办我司诉讼专岗人员处理；
- 4、公司诉讼专岗人员在接到通知后半个工作日内主动联系客户，回答相关法律问

题。

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

诉讼代理

一、服务内容

针对保险责任成立的车险案件，第三者方起诉被保险人方要求其承担赔偿责任的，天安财险提供律师代理服务。经被保险人申请，天安财险推荐具有交通事故处理经验的律师提供诉讼代理服务。

二、服务范围

- 1、天安财险承保的车辆发生保险责任事故；
- 2、第三者方起诉被保险人或驾驶员要求其承担赔偿责任。

三、服务申请

- 1、客户拨打 95505 热线、我司理赔人员电话申请“诉讼代理”服务；
- 2、根据“首问负责制”由相关人员审核客户服务条件；
- 3、对于条件符合的及时专办我司法律专家处理；
- 4、法律专家在接到通知后个工作日内主动联系客户，向其推荐具有交通事故处理经验的律师；
- 5、若客户同意委托公司推荐律师，由法律专家联系安排律师与客户洽谈委托事

宜。

四、注意事项

- 1、若客户委托天安财险推荐之外的律师产生的相关律师代理费用，由客户自行承担；
- 2、如产生除案件基础律师费之外的费用（如风险代理费等），由客户自行承担。

五、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

修车代付

一、服务内容

发生保险事故后，应客户要求并提出申请，委托我司将该车辆赔款支付给修理单位。

二、服务范围

- 1、天安财险承保的车辆发生车损险保险责任事故；
- 2、适用于单方事故与全责事故中涉及标的车的损失；
- 3、支付对象必须是具有二类资质以上的合法维修单位；
- 4、若当地保险监管部门对代为支付修车款有限制规定的，无法提供该服务。

三、服务申请

- 1、客户向我司理赔人员提出服务申请；

- 2、由我司服务人员审核客户服务条件以及修理厂条件；
- 3、若修理单位已与天安财险签订直赔协议，由客户签订委托支付协议，授权赔款支付修理单位；
- 4、若修理单位未与天安财险签订直赔协议，我司将与该单位对个案签订补充直赔协议，并由客户签订委托支付协议，授权赔款支付修理单位；
- 5、车辆修复完成，客户提车后，我司负责收集维修发票，完成后续理算结案。

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

重案垫付

一、服务内容

我司为客户提供重大赔案的赔款金额垫付服务，案件的相关损失一经确认，责任明确，我司审核完毕后，即可启动赔款垫付服务，客户只需要提交垫付相关索赔材料。

二、服务范围

- 1、事故责任明确，保险责任成立的重大案件；
- 2、经被保险人书面申请；
- 3、针对已核定的三者车、物损失，三者已发生的医疗费用，结合事故责任比例、保单约定的相关事项先行垫付赔款；

4、可多次申请垫付。

三、服务申请

- 1、客户至我司理赔服务网点书面提出垫付申请；
- 2、由我司理赔人员审核客户服务条件；
- 3、对于符合条件的由理赔人员接收并审核垫付相关理赔材料；

四、注意事项

- 1、我司核定的三者车、物损失，经客户申请，可直接支付第三者；
- 2、伤者医疗费用，根据保险限额与国家基本医疗保险范围进行垫付。

五、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

全国通赔

一、服务内容

客户在我国境内出险后，均可享受我司提供的 7 天×24 小时全国统一标准的理赔服务。即报案、查勘、定损、人伤处理和索赔单证提交的服务，客户无需返回保单承保地办理相关手续。

二、服务范围

- 1、我司无网点地区西藏、内蒙古、宁夏、青海地区仅能享受报案、查勘、定损通赔服务，人伤处理和索赔单证提交须至其他我司有服务网点区域办理。

2、港澳台地区无法享受我司通赔服务。

三、服务申请

1、客户通过我司全国统一热线 95505 进行报案 ,选择自助理赔或我司安排理赔人员上门服务 ;

2、对于不满足我司现场查勘要求的案件 , 客户可根据其方便约定查勘、定损地点 (通赔区域内) 或时间 ;

3、客户可在我司全国通赔区域范围内选择我司网点进行索赔单证提交 ;

4、客户对通赔案件的理赔存在任何疑问或异议的 , 可到理赔业务处理地的营业网点或分公司进行处理 ;

5、对于客户身在异地上门处理不便的 ,也可通过我司 95505 全国热线进行咨询与投诉 ;

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务 (报案、咨询、投诉) 热线 95505 , 为您提供全天 24 小时服务。

*本服务为我司基础服务 , 凡是在我司投保商业车险的客户均可享受。

自助理赔

一、服务内容

客户出险后 , 使用天安车易赔 APP 远程视频、拍照取证经后台服务人员确认后即可完成相关现场查勘工作快速撤离现场无需等待公司理赔人员到场勘验。

二、服务范围

- 1、事故类型属于车与物碰撞、车与车碰撞、第三方不明原因受损；
- 2、事故仅涉及车辆损失，不涉及人员伤亡或车外其他物品、财产损失；
- 3、事故各方责任明确；
- 4、服务时间：上午 8:30 至下午 17:30，无节假日休息；
- 5、客户使用自助理赔可免于事故证明与现场查勘（特殊案件除外）。

四、服务申请

- 1、客户可通过拨打 95505 热线申请自助理赔服务；
- 2、客户可通过天安车易赔 APP 在线完成报案申请自助理赔服务。

五、操作流程

- 1、客户拨打 95505 报案并申请服务，95505 推送车易赔自助短信链接；
- 2、客户手机收到提示短信，打开短信点击链接；
- 3、根据页面提示依次拍摄照片并提交；
- 4、车易赔后台服务人员收到客户任务信息后，须在 5 分钟内联系客户并指引其完成相关工作；
- 5、如损失清晰可现场定损的，请客户确认定损金额；如需补充照片的由后台服务人员指引客户完成补拍上传；
- 6、如客户还需查询该赔案的具体定损情况及理赔进度的，请推荐其下载车易赔 APP 登入查询，登入账号是其报案手机号码，密码 111111。

六、车易赔下载方式



七、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

*本服务为我司基础服务，凡是在我司投保商业车险的客户均可享受。

推荐自助

一、服务内容

客户经理、驻点专员为客户推荐车易赔短信自助查勘方式并为客户完成自助查勘提供协助。

二、服务范围

- 1、事故类型属于车与物碰撞、车与车碰撞、第三方不明原因受损；
- 2、事故仅涉及车辆损失，不涉及人员伤亡或车外其他物品、财产损失；
- 3、事故各方责任明确；
- 4、服务时间：上午 8:30 至下午 17:30，无节假日休息。

三、服务申请

- 1、客户向 95505 报案后，等待我司理赔人员联系；
- 2、对于符合服务范围及时间内的案件，理赔人员应向客户推荐我司自助理赔服务，让客户免于现场等待；
- 3、客户如果接受，服务人员通过车易赔 APP 工具，录入客户手机号码后进行自助推送；
- 4、客户自助完成相关理赔工作；（详见自助理赔服务）
- 5、客户也可选择要求我司理赔人员上门处理。

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

*本服务为我司基础服务，凡是在我司投保商业车险的客户均可享受。

廉价维修

一、服务内容

客户发生保险事故且自愿放弃本次事故车辆赔付的，我司可为其提供质量有保证的低价维修服务。

二、服务适用

- 1、仅适用于单方事故以及我方全责的多方车损事故；
- 2、客户须向我司进行报案，服务完成后我司进行报案注销。
- 2、本项服务仅在我司合作的二类维修企业开展。

三、服务申请

- 1、客户向我司 95505 热线提出申请，等待我司理赔服务人员联系；
- 2、客户也可以向我司理赔服务人员直接提出申请；
- 3、由我司理赔服务人员审核客户服务条件后帮助其选择合适的廉价维修 ET 服务网点并做好相关后续落地服务。
- 4、客户可要求我司服务查勘定损人员对其车辆进行估损（不出具估损单据），作为维修参考依据。

四、注意事项

- 1、服务 ET 网点为客户本次维修服务提供 1 年的维修质量保证；
- 2、对于廉价维修服务，服务 ET 网点必须明确告知客户维修方案（换修方案、配件种类、辅料工时等）并签订维修合同；
- 3、服务 ET 网点必须严格按照维修合同内容实施车辆维修服务，如存在不实维修的，须及时按合同约定实施整改。如拒不执行的，我司将终止其合作并对未履行维修合同部分对客户进行经济补偿或维修补偿；
- 4、如客户坚持要选择 4S 店维修的，我司无法保证优惠幅度。但仍将积极为客户沟通选择合适的 4S 店，为其争取最低维修价格。

五、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

*本服务为我司基础服务，凡是在我司投保商业车险的客户均可享受。

预约定损

一、服务内容

客户可以通过 95505 服务热线，预约上门查勘、定损的时间和地点。我司服务人员将确保在约定的时间和地点赶到并提供相应服务。

二、服务范围

- 1、标的车客户且购买车损险；
- 2、服务时间：9:00-17:00 节假日无休；
- 3、无次数限制。

三、服务申请

- 1、客户拨打 95505 热线申请服务；
- 2、由我司 95505 热线判断客户服务条件；
- 3、对于服务条件的，实施预约服务；
- 4、95505 热线在预约时间前 24 小时内会和客户再次确定查勘地点时间并安排我司理赔服务人员；
- 5、如理赔服务人员有客观原因导致无法按时前往的，必须及时联系客户重新约定时间或地点并取得客户认可；如客户无法更改预约时间和地点的，由我司负责安排其他理赔服务人员上门服务。

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

*本服务为我司基础服务，凡是在我司投保商业车险的客户均可享受。

绿色通道

一、服务内容

1、营业网点优先处理：

当客户前往我司营业柜面办理各类业务时，您可以带上您的保单正本，直接向标有“VIP 绿色通道”的柜台咨询办理。我公司将优先处理您的需求，为您尽快解决您的业务问题。

我公司将安排专业的柜面服务人员值守“VIP 绿色通道”，时刻准备为您服务，不管您是保单批改还是理赔咨询、资料递送，我司将履行首问责任制，由一人帮您全权处理。

2、95505 呼入优先处理：

当您使用承保时留存的手机号拨打天安 95505 客户服务热线咨询、报案、投诉时，我公司将优先安排您的电话接入，保证您的问题第一时间解决。

3、理赔作业优先处理：

当客户发生保险事故时，我公司将在理赔的各类环节中优先处理您的需求，保证您的理赔时效，减少您的等待和焦虑。

二、服务范围

1、营业网点优先处理：

- 1) 柜面服务包括承保业务咨询、批改保单、递交理赔资料、理赔咨询等；
- 2) 服务时间：工作日 8:30-17:30。

2、95505 呼入优先处理：

- 1) 拨打 95505 申请的各类服务均可；
- 2) 承保时需要您留存准确、真实的姓名及手机号码，以便及时识别您的身份；
- 3) 当您发起需求拨打 95505 电话时，需使用承保时留存的手机号。

3、理赔作业优先处理：

- 1) 优先调度、优先查勘、优先定损、优先理算、优先核赔 5 大理赔环节；
- 2) 您的案件属于保险责任，事故属实无疑义。

三、服务申请

1、营业网点优先处理：

- 1) 客户直接前往绿色通道标识窗口办理业务即可；
- 2) 绿色通道窗口如发生 VIP 客户排队，将由大厅工作人员引导客户前往大厅经理处办理相关业务；
- 5) 绿色通道柜员须核实客户身份，确认其服务资质后开展服务。

2、95505 呼入优先处理：

- 1) 客户拨打 95505 热线将自动设置为优先，无须单独申请。

3、理赔作业优先处理：

- 1) 我司系统将自动标识客户服务信息，客户无须单独申请服务；
- 2) 我司相关理赔环节：查勘、定损、核价、核损、单证、理算、核赔、结案的系统将优先置顶您的任务并快速完成处理。

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

道路救援类

非事故拖车救援

一、服务介绍

客户车辆因自身机械或电器故障或事故无法正常启动、行驶，或者自身安全系统（如安全带、指示灯等）出现问题且相关故障和问题无法在 30 分钟内当场解决的，天安财险负责安排将客户的故障车辆拖至最近的其视为具备合适能力的服务站或修理厂或客户指定的修理厂。

二、服务申请

您可拨打我司 95505 全国热线按 8 号键申请。

三、服务规则

- 1、50 公里内我司承担费用（含一副小轮费），超出 50 公里按每公里 6-9 元由客户自行承担，涉及第二幅小轮费用的拖车服务视为困境施救；
- 2、我司提供 30 分钟免费等待时间，超过部分的等待费用均由客户自行承担，标准由救援公司与客户协商；
- 3、救援车辆赶往救援地点的过路过桥费客户无须承担，救援过程中发生的过路过桥费由客户自理。

四、自费规则

- 1、安徽、河南、湖北、贵州、福建、江西、广西、宁波、甘肃、黑龙江、海南、大连、厦门、内蒙古地区：9 元/公里

2、浙江、广东、山东、江苏、四川、吉林、辽宁、河北、湖南、陕西、重庆、深圳、山西、云南、青岛、天津、新疆、北京、西藏、青海、宁夏地区：8 元/公里

3、上海地区：6 元/公里

五、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

非事故困境救援

一、服务介绍

客户车辆在行驶过程中，因机械故障或者电气故障或事故而导致特殊情况的发生、或无法继续行驶、或车辆脱离正常行驶环境而需要乙方提供安排救援的服务。特殊情况包括但不限于：陷入泥泞道路、轮胎卡井、滑入桥下、滑下山坡、掉入水中、车辆侧翻、地库拖车等。

二、服务规则

- 1、天安承担固定的困境救援费用，超出部分由客户自行承担；
- 2、我司提供 30 分钟免费等待时间，超过部分的等待费用均由客户自行承担，标准由救援公司与客户协商；
- 3、救援车辆赶往救援地点的过路过桥费客户无须承担，救援过程中发生的过路过桥费由客户自理。

三、服务申请

您可拨打我司 95505 全国热线按 8 号键申请。

四、我司承担标准

- 1、安徽、河南、湖北、贵州、福建、江西、广西、宁波、甘肃、黑龙江、海南、大连、厦门、内蒙古地区：300 元（无吊车）、800 元（有吊车）
- 2、浙江、广东、山东、江苏、四川、吉林、辽宁、河北、湖南、陕西、重庆、深圳、山西、云南、青岛、天津、新疆、北京、西藏、青海、宁夏地区：300 元（无吊车）
- 3、上海地区：300 元（无吊车） 800 元（有吊车）

注：客户正常困境无需承担差额，但是如发生多车救援、困境严重的情况，客户才需承担超过标准的差额费用。

五、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

派送燃油

一、服务介绍

当客户车辆发生行驶途中燃油耗尽的情况，我司将尽最大努力协助安排紧急送油。客户每次可以享受递送最多 10 升的燃油服务。燃油费用需要客户按照当日购买燃油的加油站的油价另行支付。在无法提供桶装送油的城市中，救援公司

将采用拖车将客户车辆拖至距离最近的加油站进行燃油加注。

二、服务规则

- 1、不限制公里数，燃油成本由客户按当日单价自理；
- 2、我司提供 30 分钟免费等待时间，超过部分的等待费用均由客户自行承担，标准由救援公司与客户协商；
- 3、救援车辆赶往救援地点的过路过桥费客户无须承担，救援过程中发生的过路过桥费由客户自理。

三、服务申请

您可拨打我司 95505 全国热线按 8 号键申请。

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

电瓶充电

一、服务介绍

当客户车辆因电池馈电无法启动时，我司将提供电瓶充电的服务。

二、服务规则

- 1、不限制公里数，燃油成本由客户按当日单价自理；
- 2、我司提供 30 分钟免费等待时间，超过部分的等待费用均由客户自行承担，标准由救援公司与客户协商；

3、救援车辆赶往救援地点的过路过桥费客户无须承担，救援过程中发生的过路过桥费由客户自理。

三、服务申请

您可拨打我司 95505 全国热线按 8 号键申请。

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

更换轮胎

一、服务介绍

若客户的车辆发生爆胎或轮胎损坏，我司将为客户安排更换轮胎的服务。

二、服务规则

1、不限制公里数。燃油成本由客户按当日单价自理；更换轮胎的材料费用由客户自行承担；

2、我司提供 30 分钟免费等待时间，超过部分的等待费用均由客户自行承担，标准由救援公司与客户协商；

3、救援车辆赶往救援地点的过路过桥费客户无须承担，救援过程中发生的过路过桥费由客户自理。

三、服务申请

您可拨打我司 95505 全国热线按 8 号键申请。

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

派送备用钥匙

一、服务介绍

当客户的汽车钥匙丢失或落在别处时，我司为客户提供免费递送备用钥匙的服务。配送方在提供服务时需要客户出示其身份证或驾驶证等证明身份的证件。若客户无法提供上述证件，配送方有权拒绝提供此项服务。

二、服务规则

- 1、不限制公里数；
- 2、我司提供 30 分钟免费等待时间，超过部分的等待费用均由客户自行承担，标准由救援公司与客户协商；
- 3、救援车辆赶往救援地点的过路过桥费客户无须承担，救援过程中发生的过路过桥费由客户自理。

三、服务申请

您可拨打我司 95505 全国热线按 8 号键申请。

四、服务监督

天安财产保险股份有限公司全国统一服务（报案、咨询、投诉）热线 95505，为您提供全天 24 小时服务。

本手册最终解释权归天安财产保险股份有限公司