

阳光财产保险股份有限公司

《客户服务手册》

(仅适用于非网电客户)



一、客户分级

阳光财险按照客户缴纳的保费和连续投保年限计算客户分值，根据客户分值评定客户级别，共分五级：钻石级、白金级、黄金级、白银级、普通级。

1、客户分值

客户分值=在阳光购买所有产品的有效保单保费总和 x 连续投保系数

◇ 车险保障期≥360天，其他险种保障期≥180天。

◇ 连续投保系数对照表：

连续投保年限	≤1年	≤2年	≤3年	≤4年	>4年
连续投保系数	1.0	1.2	1.5	1.8	2.0

2、分值与级别对应表

分值	≥12500	≥7500且<12500	≥5000且<7500	≥2500且<5000	<2500
级别	钻石级	白金级	黄金级	白银级	普通级

二、增值服务

阳光财险为客户提供5项增值服务和2项关怀服务。

(一) 各级别客户享受的增值服务列表

序号	客户类别 服务项目	钻石	白金	黄金	白银	普通
		1	理赔三项专属服务	√	√	√
2	95510专席服务	√	√	√		
3	非事故道路救援七项服务	√	√	√	√	√
4	阳光健康咨询	√	√	√	√	√
5	尊享理财特惠	√	√	√	√	√

（“√”：可享受服务项目。详细内容请参看第三部分增值服务项目说明）

（二）关怀服务

- 1、生日关怀：客户生日当天发送生日祝福短信。
- 2、节日关怀：春节和中秋节发送节日祝福短信。

（三）增值服务项目说明

1、理赔三项专属服务

（1）钻石、白金、黄金级客户才可享受此项服务。

（2）专享理赔三项服务：

- ◇ 享受万元以下纯车损案件闪赔服务；
- ◇ 享受人伤估损金额 80%限额预付服务；
- ◇ 享受人伤案件无单理赔服务。

2、95510 专线服务



(1) 95510 成立专属服务团队，钻石、白金、黄金级客户可享受专线服务。

(2) 提供专属一对一服务，您的问题将被第一时间优先解决。

3、免费享受非事故道路救援七项服务



(1) 凡购买商业车险的个人客户才可享受此项服务，仅购买交强险的客户不享受此项服务。

(2) 服务车辆：9 座以下（不含 9 座）非营运客车、轿车。

(3) 服务时间：全年 365 天 7 x 24 小时

(4) 服务原则：“就近原则”，在规定的范围内（指同城内，不包括郊县）享受免费服务，超出规定范围以外费用由客户自行承担。

(5) 服务地区：仅限于中国大陆，不包括香港、澳门、台湾。








(6) 享用服务次数限制：

服务内容	钻石级	白金级	黄金级	白银级	普通级
搭电服务	不限	4	3	2	1
紧急送水	不限	不限	不限	2	1
紧急送油	不限	不限	3	2	1
现场快修	不限	4	3	2	1
更换轮胎	不限	不限	3	2	1
拖车牵引	不限	3	2	1	1

吊装救援	不限	4	3	2	1
------	----	---	---	---	---

(申请救援后 ,在救援人员未到达现场时取消救援申请 ,被视为放空。第 1 次救援放空不计入救援次数 , 第 2 次及以后计入救援次数 , 每项救援服务次数用完后 , 公司可提供有偿救援服务。)

(7) 服务内容

- ◇ 搭电服务：因电力不足无法启动，为您接电启动。 
- ◇ 紧急送水：水箱缺水，为您免费加水。 
- ◇ 紧急送油：首次服务免费提供 3L 的油料，以后送油服务由客户自行承担费用。针对国家管控限制送油地区，我们将不在该地区提供送油服务。 
- ◇ 现场快修：提供简单的现场小修服务，更换配件所产生的购置费用由客户自行承担。 
- ◇ 更换轮胎：因爆胎无法行驶，为您更换车胎，备用车胎您自行提供。 
- ◇ 拖车牵引：拖至就近的修理厂，超出免费服务范围所产生的费用由客户自行承担（管控路段、高速公路、隧道、大桥、高架道路等不在服务范围内，产生的路桥费及其他费用由客户自行承担）。 
- ◇ 吊装救援：车辆处困境，如陷入泥潭、凹坑、雪地、沙地等，为您提供应急服务。 

4、享受阳光健康咨询服务

(1) 各级别客户均可享受免费阳光健康咨询服务。

(2) 请您关注“阳光保险”官方微信 → “热门活动” → “免费健康咨询”，由三甲医院主治以上医生为您答复。

5、尊享理财特惠

(1) 各级别客户均可尊享理财特惠。

(2) 享受阳光保险旗下惠金所提供的特惠理财产品，让您的理财更放心，收益更丰厚。



阳光车生活 APP



阳光财险官微

让我们的服务成为您选择阳光的理由！