咨询流程

1、咨询服务：根据相互计划及保险产品内容，为客户答疑结解惑。

2、理赔服务：为被保险人提供理赔报案登记及理赔进度查询服务。

3、批改受理：指导客户批改流程，接收及审核批改材料。

4、投诉受理：受理客户投诉，有效化解与客户的矛盾，并对投诉处理情况进行追踪及反馈。

二、联系方式

1、全国统一客服热线 400-919-0505

人工坐席工作时间为周一至周日，上午 9:00-下午 17:30，法定节假日除外，非人工坐席时间提供留言服务，请通过语音留言告知您想咨询的问题，我们将会在一个工作日内尽快与您联系。

2、在线客服：www.pubmi.org

周一至周日，上午 9:00-下午 17:30，法定节假日除外，非人工坐席时间可通过智能机器人进行简单咨询服务；也可点击留言，留下您的电话及想咨询的问题，我们将会在一个工作日内尽快与您联系。客服邮箱:service@pubmi.org