

## 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](http://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](mailto:service@pubmi.org)