**采购内容及要求**

**一、投保数量**

车辆保险服务

衢州市瑞达汽车科技服务有限公司投保车辆数合计42辆【旅游客运;7辆，租赁车5辆，轻型自卸货车1辆，小型普通客车6辆，教练车20辆（其中;特种车1辆，半挂牵引车1辆），计划新购买3辆车（中巴车1辆(20座)和大巴车2辆（50座））】，具体投保车数量以实际投保为准。

1.衢州安信旅游服务有限公司投保车辆数：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 牌照号码 | 核载  人数 | 车辆品牌型号 | 车架号 | 发动机号 | 车辆类型 |
| 1 | 浙H33325 | 39 | 金龙客车XMQ6112AYD6C | LA6R1GSK4NB102477 | 6422A003647 | 大型客车 |
| 2 | 浙H38259 | 50 | 金龙客车XMQ6127DYD6C | LA6A1LAM3NB102494 | 7522B000944 | 大型客车 |
| 3 | 浙H06361 | 20 | 宇通客车ZK6708D1 | LZYTFTB28E1004119 | FGIYAE00054 | 大型客车 |
| 4 | 浙H26266 | 33 | 宇通客车ZK6906H5Y客车 | LZYTDTD69H1049807 | 1017S014255 | 大型客车 |
| 5 | 浙H11879 | 50 | 金龙客车XMQ6127DYD6C | LA6A1LAM7PB101710 | 7522B000930 | 大型客车 |
| 6 | 浙H23227 | 50 | 金龙客车XMQ6127DYD6C | LA6A1LAM0PB101709 | 7522B000962 | 大型客车 |
| 7 | 浙H27833 | 39 | 金龙客车XMQ6112AYD6C | LA6R1GSK7PB101701 | 6422A003643 | 大型客车 |
| 8 | 浙H809Q3 | 7 | 别克SGM6521UBA4多用途乘用车 | LSGUA84L9MG118499 | 213183160 | 商务车 |
| 9 | 浙H805W2 | 7 | 别克SGM6521UBA4多用途乘用车 | LSGUA84L5MG126499 | 213401060 | 商务车 |
| 10 | 浙H1AH67 | 7 | 别克 | LSGUA84L9MG124559 | 213390439 | 商务车 |
| 11 | 浙H153W7 | 7 | 别克SGM6521UBA4多用途乘用车 | LSGUA84L3MG124878 | 213390452 | 商务车 |
| 12 | 浙H931V5 | 7 | 别克SGM6521UBA4多用途乘用车 | LSGUA84L5MG125742 | 213390360 | 商务车 |
| 13 | 浙H9T582 | 5 | 江铃JX3041TSCT6 | LEFYFCC26NHN69218 | A3L22010332 | 轻型自卸货车 |
| 14 | 浙H7CJ89 | 9 | 大通SH6551A2DB多用途乘用车 | LSKG5GC10NA182548 | W9231000148 | 小型普通客车 |
| 15 | 浙H6AR16 | 9 | 大通SH6551A2DB多用途乘用车 | LSKG5GC15PA099068 | M9233023419 | 小型普通客车 |
| 16 | 浙H3DZ67 | 9 | 大通SH6551A2DB多用途乘用车 | LSKG5GC11PA116187 | M9233029906 | 小型普通客车 |
| 17 | 浙H8CA33 | 9 | 大通SH6551A2DB多用途乘用车 | LSKG5GC13PA116188 | M9233029822 | 小型普通客车 |
| 18 | 浙H33T95 | 9 | 大通SH6551A2DB多用途乘用车 | LSKG5GC1XPA116186 | M9233029812 | 小型普通客车 |
| 19 | 浙H6CJ12 |  | 大通SH6551A2DB多用途乘用车 | LSKG5GC12PA131863 | M9234039939 | 小型普通客车 |
| 20 | 浙H-20798 | 2 | 徐工牌XGA425806WC | LCIAMMBE2N0000664 | 7621L078457 | 重型半挂牵引车 |
| 21 | 浙H-31553 | 2 | 徐工牌XGA4250D6WC | LCIAMMBE6N0000666 | 7622A002312 | 重型半挂牵引车 |

2.衢州鸿泰驾驶培训有限公司投保车辆数：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 牌照  号码 | 核载  人数 | 车辆品牌型号 | 车架号 | 发动机号 | 车辆类型 |
| 1 | 浙1829学 | 22 | 宇通ZK5110XLH教练车 | LZYTDTC22C1047369 | E25YCC00670 | 教练车 |
| 2 | 浙1839学 | 23 | 宇通ZK5110XLH教 | LZYTDTC29C1047370 | E25YCC00755 | 教练车 |

3.衢州交通驾驶培训有限公司投保车辆数：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 牌照号码 | 核载人数 | 车辆品牌型号 | 车架号 | 发动机号 | 车辆类型 |
| 1 | 浙H5839学 | 5 | 大众汽车SVW71512HF轿车 | LSVN84BR1LN167683 | 351397 | 教练车 |
| 2 | 浙H8876学 | 5 | 大众汽车SVW71512HF轿车 | LSVN84BR1LN166906 | 349449 | 教练车 |
| 3 | 浙H0588学 | 5 | 大众汽车SVW71512AF轿车 | LSVN54BRXMN028663 | BG1315 | 教练车 |
| 4 | 浙H8980学 | 5 | 大众汽车SVW71512AF轿车 | LSVN54BR5MN028666 | BG4450 | 教练车 |
| 5 | 浙H3991学 | 5 | 大众汽车SVW71512AF轿车 | LSVN54BR2MN028690 | B91932 | 教练车 |
| 6 | 浙H8092学 | 5 | 大众汽车SVW71512HF轿车 | LSVN84BR1MN040207 | B97316 | 教练车 |
| 7 | 浙H1709学 | 5 | 大众汽车SVW71512HF轿车 | LSVN84BR1MN040255 | B89557 | 教练车 |
| 8 | 浙H3998学 | 5 | 大众汽车SVW71612BH轿车 | LSVNZ4BR4HN269418 | AG7713 | 教练车 |
| 9 | 浙H9965学 | 5 | 大众汽车SVW71512GF轿车 | LSVN74BR3MN101706 | C98169 | 教练车 |
| 10 | 浙H1226学 | 5 | 大众汽车SVW71512GF轿车 | LSVN74BRXMN101704 | C98168 | 教练车 |
| 11 | 浙H9965学 | 5 | 大众汽车SVW71512GF轿车 | LSVN74BR6MN101683 | C93866 | 教练车 |
| 12 | 浙6578学 | 5 | 大众汽车SVW71512GF轿车 | LSVN74BR5MN101786 | C93651 | 教练车 |
| 13 | 浙07871学 | 23 | 海格KLQ6702E4客车 | LKLS1BS59FA689118 | 15G0978 | 教练车 |
| 14 | 浙H-6657学 |  | 帝豪牌MR5023XLHBEV01 | L6T5MN2W8PV680043 | P6FFFM02M | 新能源教练车 |
| 15 | 浙H-2711学 |  | 帝豪牌MR5023XLHBEV01 | L6T5MN2W2RV300181 | RIRFFMO59 | 新能源教练车 |
| 16 | 浙H-7252学 |  | 帝豪牌MR5023X1HBEV01 | L6T5MN2W4RV300179 | R1RFFM054 | 新能源教练车 |

4.计划新购买3辆车:中巴车1辆(20座)和大巴车2辆（50座）。

5.险种

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 名称 | 险种 | 备注 |
| 保险服务 | ①机动车交通事故责任强制险；②车辆损失险;车辆第三者责任保险保额 300 万元/辆，司机5万/辆，乘客2万/辆；③承运人责任险，每座每次保额 100万元/座，核载理赔；④随车意外险、医保外用药：（后期招标人可自主选择），根据实际核载人数进行核载理赔。 |  |

意外伤害保险服务

1000名参加机动车辆驾驶培训学习的人员，险种（人身意外伤害保险）。

**三、服务要求**

车辆保险服务

**㈠承保服务**

1.针对本项目成立健全的专门服务小组，分工明确（应有具体成员名单，包括姓名、职务、职称、工作职责、联系方式等。合同有效期内，如项目组成员有变动，中标人应在三个工作日内书面通知招标人）。

2.“VIP”客户绿色通道服务。为招标人建立保险车辆档案，在内部业务处理系统加注招标人最高级别“VIP”客户。

3.服务小组工作成员能保证随叫随到，主动上门办理承保、投保、退保手续，保证招标人获得优先服务的权利。

4.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。并有切实可行的服务保障措施。

5.中标人应保证招标人获得优先服务的权利，指定专人为招标人提供上门承保服务。

6.在招标人递交投保资料之日起3个工作日内完成出单事宜并将保单和保费收据送达招标人。重要保单即报即保。

**㈡理赔服务**

1.中标人应为招标人建立理赔服务绿色通道，制定简易赔案处理办法，主动迅速地为招标人提供优质的理赔服务，实现客户服务高度满意。

2.接报案

2.1中标人设立24小时报案、理赔保险服务专线电话，全年365天随时接受招标人的出险报案，并设专人受理索赔接待、报案，有充足的现场勘查人员和车辆。

2.2招标人因特殊情况无法在规定的时间内报案，中标人应认可招标人事后出具的书面说明，并视同为及时报案。

3.现场查勘

3.1中标人接到报案后需要进行现场查勘的，应立即指派专门人员在约定的或合理的时间内到达事故现场。

3.2在接到招标人出险报案后，市区范围内的理赔人员应于0.5小时内赶到现场，市郊1小时内赶到现场，偏远乡镇1.5小时内赶到现场。超过该时限，视为中标人已到达现场，事故车可自行移位，且供应商认可招标人留存的现场资料及处理事故的相关材料，并能够以此为依据进行全额赔付。

3.3如中标人无法按照约定时间到达事故现场，无人员受伤的事故可以以招标人提供的现场照片、损失清单、事故说明、修理发票及其他证明材料作为赔付理算依据。有人员受伤的事故，可以以交通管理部门的交通事故责任认定书作为赔付理算依据。

4.事故定损

4.1中标人接到报案后，对于属于保险责任的事故，应当按照以下约定及时定损：

|  |  |
| --- | --- |
| 预估损失金额 | 定损期限 |
| 损失在1万元（含）以内 | 1个小时内 |
| 损失在1-10万元（含）以内 | 3个工作日 |
| 损失在10-20万元（含）以内 | 5个工作日 |
| 损失在20万元以上 | 7个工作日 |

4.2车辆出险后，除了中标人推荐修理厂外，招标人可自选资质合格的修理厂或专修厂修理受损车辆，但招标人应事先将自选修理厂或专修厂的名单向中标人报备。对于招标人自选的资质合格的修理厂或专修厂，中标人应予以认可。

4.3受损车辆在双方共同认可的资质合格的修理厂或专修厂修理，定损应由中标人和修理厂或专修厂共同完成。事故车辆维修零配件在计损时必须以原厂配件价格为基数进行计算，工时费按当地的工时费标准理赔。出现修理报价高于定损报价的，由中标人与修理厂或专修厂协商解决。

4.4受损车辆的维修以修复为原则，但涉及车辆行车安全的关键零部件(如：制动系统、转向系统), 中标人同意一律予以更换，中标人同意受损车辆更换零部件为原厂配件。

4.5当招标人和中标人就赔偿结果无法达成一致时，根据招标人的要求，中标人应指定经双方认可的，具有国内保险公估营业许可的公估公司进行损失理算，有关公估费用由中标人负担。

4.6如中标人未按约定时间完成定损，造成财产损失无法确定，应以招标人提供的财产损毁照片、损失清单和修理发票作为赔付理算依据。

4.7对于不属于保险责任的报案，中标人应在接到招标人赔偿请求后3个工作日内向招标人出具《拒赔通知书》。

5.索赔材料递交

招标人按要求递交相应的索赔资料，若中标人认为有关材料不完整，应以书面或口头方式通知招标人补充提供有关证明或资料。

6.赔款时限

6.1在招标人提供完整必要的索赔材料后，中标人承诺按下列约定时限支付事故理赔款：

|  |  |
| --- | --- |
| 赔 款 金 额 | 到账期限 |
| 损失在1万元（含）以内 | 1个小时内赔付 |
| 损失在1-10万元（含）以内 | 2个工作日内赔付 |
| 损失在10-20万元（含）以内 | 3个工作日内赔付 |
| 损失在20万元以上 | 5个工作日内赔付 |

6.2自收到完整的索赔材料之日起，中标人在规定的工作日内未能确定赔偿金额，应根据已有证明和材料将可以确定的最低赔偿数额先行支付，待最终确定赔偿金额后及时支付相应的差额。

6.3发生保险事故造成人身伤害，如有需要，中标人应向医院垫付抢救费用。

7.针对本项目成立专门的理赔服务小组，应有具体成员名单，包括姓名、职务、职称、工作职责、联系方式等。

8.投保车辆出险后，中标人须根据招标人的要求提供全程上门服务：包括到全国各地帮助理赔及参与交警及法院调解处理，相关费用由中标人负责。

9.投保车辆出险后，中标人依据交警部门事故责任认定书5天内垫付预计赔款的50％以上；重大的保险责任事故，一时无法确定损失的，中标人在招标人的要求下，可根据有关证明资料确定最低数额预先支付50％的保险赔款，待最终确定赔偿金额后，支付相应差额。

10.招标人车辆出险未造成人员伤亡的，车辆损失按照交警部门出具的认定书由中标人在其保险责任范围内进行全额理赔。无论拆检、定损皆可在招标人自行选择的具备合格资质的修理厂（含4S店）内进行，无需通过中标人指定的拆检中心、修理厂。车损应按照“实事求是”的原则按实评估。如发生异议时，由第三方评估机构进行评估，评估费用由中标人承担。

11.投保车辆发生交通事故后，如招标人遇特殊情况，而现场理赔人员无权做出最终答复时，中标人项目经理、理赔主管等人员须及时到达事故现场进行处理，做出答复，以保证事故尽快完结,若因中标人无法及时到达现场处理答复而造成招标人损失的，该损失全部由中标人承担。

12.投保车辆发生事故后，公安部门为保障道路交通畅通等原因造成事故无现场，中标人应按公安部门留存的现场资料责任内全额赔付。

13.对于非道路交通事故，如停车场内等发生的事故，造成车辆损失由招标人安全部门出具事故证明，造成人员伤亡的由公安部门出具事故证明，中标人应予认可并按保险责任予以赔付。

14.当保险车辆发生单方事故或招标人车辆发生互碰事故时，不需现场查勘及交警证明，由招标人安全部门出具事故证明，中标人依据现场照片资料及修理发票在其保险责任范围内进行全额理赔。

15.承运人责任险人身伤亡不设免赔，驾驶员、跟车驾驶员等招标人的雇员、代理人等保险责任、保额同乘客一致。

16.为进一步减少招标人发生责任事故的经济损失，顺畅理赔，中标人应对招标人的所有人伤案件予以三方调解处理服务，并按调解结果进行及时理赔。

17.人身伤害赔偿按司法解释，若涉及相关诉讼以一审法庭辩论终结时当地上一统计年度的赔偿标准赔付；对于人伤案件中法律判决所赔付的医疗费、误工费、护理费、死亡伤残赔偿金、规定的扶养费、营养费、财物损失费等。应由中标人承担的中标人应予以全额赔付。该条同时适用商业险和承运人责任险。

**（三）、保费核收**

**根据银保监相关规定，在国家政策允许的范围内给予招标人车辆保险最大的优惠。**

**（四）、其他要求**

1.中标人应定期向招标人通报车辆保险、理赔与服务情况，就有关问题进行沟通与协商，保持双方良好的合作关系。

2.中标人每月向招标人报送《车辆保险情况统计表》和《车辆出险理赔情况统计表》，并承诺统计填报的数据准确、完整，无隐瞒。

3.中标人不得因单车出险次数问题拒绝投保。

4.根据当前城乡一体化情况，现已对从业资格证无要求，在车辆出险理赔时无需提供从业资格证。

5.招标人对中标人的服务投诉以书面方式送达，中标人收到投诉后，应进行调查，并在7个工作日内以书面方式将调查处理结果反馈招标人。要求达到处理率100%、反馈率100%、满意率98%以上。

6.中标人必须按约定的保费优惠系数或折扣、服务承诺为招标人提供优质的车辆保险服务，不得擅自降低优恵水平或故意隐瞒和不兑现相关服务承诺。

7.中标人应建立投保车辆用户档案，开展跟踪服务，向招标人提供出险索赔程序、保险知识、驾驶员安全行车等方面的咨询、培训服务。通过举办安全知识比赛、安全行车竞赛等方式，提高驾驶员安全意识和技能，促进招标人提升安全管理水平。

8.协助招标人做好工作人员的党风廉政和廉政风险防控工作，不以任何形式向招标人提供回扣。

9.提供法律援助无偿服务。如产生与第三方的诉讼，招标人可提出法律援助要求，中标人根据案情提供相关法律咨询及法律援助服务。如产生与第三方的诉讼费，由中标人无条件承担。

10.合同期满但在保单有效期内，中标人应继续提供相同品质的服务。

11.对于非道路交通事故，如停车场内等发生的事故，造成车辆损失由招标人安全部门出具事故证明，造成人员伤亡的由公安部门出具事故证明，供应商应予认可并按保险责任予以赔付。

12.如招标人有代位追偿的需求，中标人需积极配合，履行此项责任。

13.其他优惠承诺及特色服务增值服务项目，在增值服务中也予申明。

14.因中标人未书面提醒或未按期送保上门，造成的脱保、漏保，由此造成招标人因事故未能获得保险理赔等损失的，中标人应予以全额赔偿。

15.中标人必须严格按保监会及行业主管部门的相关规定执行本合同。

16.中标人参加投标所做的承诺及保费的计算报价必须符合保险行为的相关法律法规，若有违反，则由中标人自行负责。

17.中标人必须给招标人提供国家正规保单或国家正规电子保单。如不提供，由此造成的一切后果及经济损失由中标人承担。

18.保险的赔偿款必须打到招标人指定账户，不得随意打给其他账户。

19.遵守合同条款、服务承诺。

意外伤害保险服务

保险期间内，被保险人在机动车驾驶培训学习、考试过程中(包括培训机构车辆接、送被保险人途中)发生意外伤害事故导致被保险人身故、伤残、医疗费用支出、住院治疗的，本公司按约定给付保险金。其中意外医疗每次事故免赔100元后按80%赔付，每次事故门急诊医疗费限额500元，意外住院津贴每日56元，每次事故最高给付90天，累计给付以最高180天。

**四、服务期限**

自合同签订之日起一年。

**五、付款方式**

**1.以非现金方式支付，并执行浙江省保险行业协会2008年5月20日出台的“见费出单”制度。**

**2.中标人应向招标人出具合法有效的完税增值税专用发票。**