

杭州市能源集团有限公司2024年度车辆 保险项目

招标文件

招标编号: A3301010060/01102001291

招 标 人: 杭州市能源集团有限公司 (盖单位公章)

招标代理: 浙江省房地产管理咨询有限公司 (盖单位公章)

监管单位: 杭州市城市建设投资集团有限公司 (盖单位公章)

2024 年 02 月 23 日

目 录

第一章	招标公告.....	1
第二章	投标人须知.....	4
第三章	用户需求书.....	20
第四章	评标方法及评价标准.....	21
第五章	投标文件格式.....	29
第六章	合同条款及格式.....	46

第一章 招标公告

杭州市能源集团有限公司委托浙江省房地产管理咨询有限公司，对杭州市能源集团有限公司2024年度车辆保险项目进行公开招标，欢迎对本项目有兴趣并符合投标人资格条件的投标人参加投标。具体如下：

1、**招标编号：**A3301010060101102001291。

2、**项目名称：**杭州市能源集团有限公司2024年度车辆保险项目。

3、**项目地点：**浙江省。

4、**项目本期概算：**549.81（万元）；**资金来源：**自筹。

5、**招标人：**杭州市能源集团有限公司

6、**采购人：**杭州市能源集团有限公司及杭州市燃气集团有限公司、杭州市环境集团有限公司、杭州市新能源投资发展有限公司、杭州市停车产业股份有限公司、杭州市能源集团工程科技有限公司等6个主体

7、**招标范围及内容：**本期通过公开招标方式选定服务商向采购人及其所属各级全资、控股企业提供车辆保险服务。详见招标文件第三章“用户需求书”。

8、投标人资格条件

（1）投标人必须为具有独立法人资格的保险公司（以下简称“总公司”）或总公司唯一授权的浙江省或杭州市分公司或杭州市级中心支公司（以下简称“分公司”）【总公司投标时，提供保险公司企业法人营业执照复印件加盖公章；分公司投标时，须提供保险公司企业法人营业执照复印件和独家唯一授权委托书复印件，并加盖公章】；

（2）投标保险公司总公司在中华人民共和国境内注册的、经中国银行保险监督管理委员会（现国家金融监督管理总局）批准设立，依法核定许可经营车辆保险、财产保险、团体人身意外伤害保险、第三者责任保险等业务，并依法登记注册具有全国性保险资格的商业保险公司。【总公司投标时，提供保险公司法人许可证复印件加盖公章；分公司投标时，须提供保险公司法人许可证复印件加盖公章和参加投标的分公司经营保险业务许可证复印件加盖公章】；

（3）与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的单位，不得参加本项目投标。单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得同时参加本招标项目投标【分公司投标时，须提供保险公司法人独家唯一授权委托书复印件并加盖公章】；

（4）近三年内，未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）官方网站列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为等不良记录名单【提供网页截图并加盖公章】。

（5）本项目不接受联合体投标。

注：上述证明资料须齐全、有效，复印件应加盖投标人单位公章（所盖印章均为物理印章，加盖电子印章的将被视为无效，下同），并在投标文件中提供。

9、投标人登记入库

(1) 凡首次参加杭州市公共资源交易中心投标的投标人，应于投标截止日前（法定公休日、法定节假日除外）完成“杭州市公共资源交易平台交易市场主体信息库”入库登记和“企业基本账户”登记手续的办理。

(2) “杭州市公共资源交易平台交易市场主体信息库”入库登记手续办理：

在 杭 州 市 公 共 资 源 交 易 网 （ 网 站 链 接 地 址：<https://hzctc.hangzhou.gov.cn>、<https://ggzy.hzctc.hangzhou.gov.cn>，下同）首页的“主体注册”栏目自行办理 CA 数字证书并完成“杭州市公共资源交易平台交易市场主体信息库”入库登记（详见杭州市公共资源交易网首页→通知公告→通知→《关于开展杭州市公共资源交易平台交易市场主体信息库登记入库工作的通知》）。咨询电话：400-0878-198。

(3) 投标人“企业基本账户”登记手续办理：

投标人可携带企业基本账户开户许可证（或“基本存款账户信息”证明）原件和复印件（加盖公章）、营业执照原件和复印件（加盖公章）至杭州市公共资源交易中心银行窗口办理。咨询电话：0571-85085377、0571-85085379。

10、投标报名方式：本项目不设置报名环节（一般不设置报名环节）。

11、招标文件的获取

(1) 获取方式：本项目招标文件（含招标补充文件（若有）、相关技术资料和图纸（若有））以网上下载方式获取；

(2) 下载网址：杭州市公共资源交易网（详见杭州市公共资源交易网首页→交易信息→综合其他→本项目招标公告→相关附件）；

(3) 下载时间：自本项目招标公告发布之日起至投标截止时间止（投标人对招标文件提出问题截止时间：2024 年 02 月 26 日）。

12、投标保证金交纳：本项目需要交纳投标保证金。交纳投标保证金的具体要求如下：

(1) 交纳金额：5 万元；

(2) 交纳账户：开户银行：杭州银行市民中心支行，户名：综合交易账户；账号：75828100067166-005；

(3) 交纳手续：本项目的投标保证金将通过“建易投标保证金平台”（<http://bzj.j-yi.com>）缴存（具体详见杭州市公共资源交易网首页→通知公告→通知→《关于杭州市公共资源交易办投标保证金专户调整的通知》中的“附件 2：建易投标保证金平台投标人在线缴存操作手册”）。咨询电话：0571-85085377、0571-85085379。

(4) 交纳期限：投标截止时间前。

13、投标文件的递交

(1) 投标文件递交截止时间（同投标截止时间）：2024 年 03 月 15 日 9 时 30 分 00 秒（北京时间）；

(2) 投标文件递交地点：杭州市之江路 925 号临江金座 2 号楼第1开标室；

(3) 刷证签到：凡有意参加本项目的投标人，请于投标截止时间前凭杭州市公共资源交易平台交易市场主体信息库企业 CA 数字证书到开标区自助机上自行刷证签到，并在投标截止时间前将纸质投标文件递交至指定开标室。

14、发布公告的媒介

本项目相关公告在杭州市公共资源交易网、浙江政府采购网 (<http://zfcg.czt.zj.gov.cn/>) 发布，如公告内容不一致的以杭州市公共资源交易网发布的信息为准。

13、联系方式

招 标 人：杭州市能源集团有限公司

地 址：杭州市滨江区聚园路 290 号

联 系 人：刘工

电 话：0571-56980713

招标代理：浙江省房地产管理咨询有限公司

地 址：杭州市拱墅区绍兴路 538 号三立时代广场 1206 室

联 系 人：洪燕涛

电 话：15158013069

电子邮件：136344560@qq.com

监管单位：杭州市城市建设投资集团有限公司

地 址：杭州市益乐路 25 号嘉文商务大楼

联 系 人：周工

电 话：0571-56980625

杭州市能源集团有限公司

2024 年 02 月 23 日

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

条款号	条款名称	编 列 内 容
1.1.2	招标组织形式	本项目采用委托招标方式。
1.1.3	招标人	名称： <u>杭州市能源集团有限公司</u> 地址： <u>杭州市滨江区聚园路290号</u> 联系人： <u>刘工</u> 联系电话： <u>0571-56980713</u>
1.1.4	招标代理机构	招标代理： <u>浙江省房地产管理咨询有限公司</u> 地址： <u>杭州市拱墅区绍兴路538号三立时代广场1206室</u> 联系人： <u>洪燕涛</u> 电 话： <u>15158013069</u> 电子邮件： <u>136344560@qq.com</u>
1.1.5	项目概况	招标编号： <u>A3301010060101102001291</u> 。 项目名称： <u>杭州市能源集团有限公司 2024 年度车辆保险项目</u> 。 项目地点： <u>浙江省</u> 。 项目本期概算：暂估 <u>549.81（万元）</u> ，实际金额以招标人、采购人实际需求为准； 招标方式： <u>公开招标</u> 。
1.2.1	资金来源及落实情况	国有企业自筹资金，已落实
1.3.1	招标范围及内容	见招标公告。
1.4.1	投标人资格审查方式、资格条件	投标人资格审查方式： ☐ 资格预审 ☒ 资格后审 投标人资格条件见招标公告。
1.5.1	联合体投标要求	☒ 不接受 ☐ 接受，联合体应满足的要求详见招标公告及投标人须知 1.5.2。
1.6.1	关联性投标要求	见招标公告。
1.7.1	分包、转包	（1）分包： ☒ 不允许 ☐ 允许，分包内容要求： <u>（非主体、非关键内容）</u> 分包金额要求： <u> </u> （2）本项目不得转包。
1.8	响应和偏差	对投标响应和偏差的要求详见投标人须知 1.8。
2.2.1	招标文件的获取	招标文件的获取方式、要求见招标公告。
2.3.1	对招标文件提出问题的截止时间、方式	提出问题截止时间： <u>2024 年2月26日</u> 。 提出问题方式：投标人请在上述时间前将所有问题一次性以 E-mail

条款号	条款名称	编 列 内 容
	式	形式发送 word 版和加盖公章的 PDF 扫描件到指定邮箱： <u>136344560@qq.com</u> 。 注：未按上述要求提出的问题，招标人有权不予答复。
2.3.2	招标文件澄清、修改发出的形式	在本项目招标公告发布页面公布（详见招标公告），投标人可自行下载获取澄清或修改文件。 注：投标截止时间前，请投标人务必关注补充公告。
3.4.2	投标文件份数及其他要求	投标文件份数：1 正 4 副 是否要求提交电子版文件： ☐ 否 ☒ 是， <u>电子版投标文件格式：带红章的PDF文件，及word或excel版本各1份，存储媒介：U盘，与投标文件一起密封。</u>
3.4.3	装订要求	是否分册装订： ☒ 不分册装订。 ☐ 分册装订。分册装订要求：_____ 装订要求：A4 幅面，双面打印，卡纸作封面。每册采用胶装方式装订，装订应牢固、不易拆散和换页，不得采用活页装订。 注：未按分册装订要求、不采用胶装的投标文件将视作未按招标文件规定的格式编制（作为可选项视实际情况考虑是否设置）。
3.4.4	投标文件签署、盖章要求	对投标文件签署、盖章的要求详见投标人须知 3.4.4。 注：若投标人为联合体的，签署（签字）、盖章的主体为联合体成员各方/牵头人。
4.1.1	投标人登记入库	投标人登记入库要求见招标公告。
4.2.1	投标报名	本项目是否设置报名环节（一般不设置报名环节）。 ☒ 否 ☐ 是，具体投标报名方式、要求见招标公告。
4.3.1	踏勘现场	本项目是否组织踏勘现场： ☒ 不组织 ☐ 组织，联系人_____ 电话：_____ 踏勘时间：_____ 踏勘地点：_____
4.4.1	投标预备会	本项目是否召开投标预备会： ☒ 不召开 ☐ 召开，召开时间：_____ 召开地点：_____
4.5.1 4.5.2	投标保证金交纳	本项目需要交纳投标保证金。 交纳投标保证金的具体要求如下： (1) 交纳金额： <u>5</u> 万元； (2) 交纳期限：投标截止时间前。具体详见招标公告。

条款号	条款名称	编 列 内 容
		注： (1) 投标保证金交纳后，还须在“建易投标保证金平台”与本项目关联并打印《缴存确认单》，具体详见投标人须知第 4.5 款要求； (2) 若投标人为联合体的，交纳投标保证金的主体为联合体<u>成员各方/牵头人</u>。
4.6.1	投标样品	本项目有无要求<u>投标人提供样品/招标人提供样品后供应商打样</u>： ☒ 无 ☐ 有
4.7.1	投标文件密封包装要求	对投标文件密封包装的要求详见投标人须知第4.7.1。 注：若投标人为联合体的，签署（签字）、盖章的主体为联合体<u>成员各方/牵头人</u>。
4.7.2	封套上写明	招标人的地址：_____ 招标人名称：_____ _____（项目名称）_____投标文件 在_____年__月__日__时__分（即开标时间）前不得开启。
4.8.1	投标截止时间	2024年03月15日9时30分00秒
4.8.1	投标文件递交地点	杭州市之江路 925 号临江金座 2 号楼第 <u>1</u> 开标室
4.8.2	是否退还投标文件	☒ 否 ☐ 是，退还时间：_____
4.10.1	投标有效期	<u>90</u> 日历天（从投标截止之日算起）
5.1.1	开标时间和地点	开标时间：同投标截止时间。 开标地点：同投标文件递交地点。
5.2.1	开标时应携带的资料	参加开标的投标人法定代表人或其委托代理人必须随带本人身份证（或驾驶证或公安机关出具的临时身份证明或港澳台胞证或护照）原件（其他诸如市民卡等无效）、法定代表人身份证明（详见第五章“投标文件格式”，委托代理人还须提供授权委托书）原件，并携带杭州市公共资源交易平台交易市场主体信息库企业CA数字证书到场刷证签到。 注：投标文件递交有效（投标文件递交有效性以纸质投标文件递交时间为准，下同），而投标人法定代表人或其委托代理人未能参加开标或未能携带上述资料的，视同其未参加开标，不得对开标提出异议，进行开标异常情况登记，不影响开标结果，也不作为否决其投标的评审因素。
5.3.1	开标刷证签到	(1) 投标人必须在投标截止时间前，凭杭州市公共资源交易平台交易市场主体信息库企业CA数字证书到指定开标室自助机上自行签到，并在投标截止时间前将纸质投标文件递交至指定开标室。 (2) 投标人应承担在递交投标文件时不能同时刷证签到影响正常投标的相应责任。如投标人因系统故障或人为因素（如忘刷证、未带CA证书、未办CA证书）影响，未能在投标截止时间前进行正常刷

条款号	条款名称	编 列 内 容
		证签到而投标文件递交有效的，则按以下程序处理：进行开标异常情况登记，经现场开标人员核实、当众说明情况后进行人工补签到，不作为否决其投标的评审因素。
5.4.1	开标顺序	按照开标刷证记录后到先开的顺序确定。
6.1.1	评标委员会的组建	评标委员会人数：_5_人及以上单数，其中招标人代表不超过三分之一，有关技术、经济方面的专家人数不少于三分之二。 评标委员会组成方式：由招标人代表和有关技术、经济方面的专家组成。 评标委员会专家产生程序：本项目专家从“杭州市国有企业非生产经营货物、服务招标评标专家库”中随机抽取产生，若库内专家不满足要求或项目需要特殊专业专家，按规定经监管部门备案后由招标人按1:3（或其他更高比例）提供专家名单进入市公共资源交易平台的临时专家库进行随机抽取。更换评标委员会专家程序与上述规定一致。
6.3.2	评标办法及否决投标条款	☒综合评估法。 ☐经评审最低价法。 否决投标条款：详见招标文件第四章“评标办法及评价标准”。
6.3.3	评标委员会推荐中标候选人的人数	<u>1</u> 人（一般为1~3人）。
8.2.1	履约保证金	是否要求中标人提交履约保证金： ☒要求，履约保证金的形式：<u>银行转账或电汇</u> 履约保证金的金额：<u>按预估合同金额的 5%</u> ☐不要求
11.1	需要补充的其他内容	
11.1.1	备注	（1）投标人须知内容和本前附表内容不一致的，以本前附表中所载内容为准。 （2）如发现招标文件及其评标办法中存在含糊不清、相互矛盾、多种含义以及歧视性不公正条款或违法违规内容时，请在投标人须知2.3.1项规定的提出问题截止时间前同时向招标人、招标代理机构以指定的书面形式反映，逾期不再受理对招标文件条款提出的问题。 （3）招标人认为需要补充的其他内容：1、本次招标预算为招标人（采购人）预计在需求期内可能发生的金额预算，并不作为招标人（采购人）向投标人作出的本项目实际所发生金额的承诺，如招标人（采购人）在需求期内未向中标人下达采购订单或未足额下达采购订单，并不构成招标人（采购人）违约，请各投标人自行考虑本项目的风险因素，若投标人参与本项目投标视为完全同意并响应该条款。 2、本项目采购人：杭州市能源集团有限公司及杭州市燃气集团有限公司、杭州市环境集团有限公司、杭州市新能源投资发展有限公司、杭州市停车产业股份有限公司、杭州市能源集团工程科技有限公司等6个主体。

条款号	条 款 名 称	编 列 内 容
		3、本项目有现场答辩环节，投标人需根据评标办法的要求进行增值服务方案的现场展示，展示时间 15 分钟以内，展示形式不限于语音讲解、PPT 展示、视频播放等，投标文件附现场展示内容，现场展示内容应与投标文件中一致，若不一致，以投标文件为准。答辩顺序与开标顺序一致。接到答辩通知需在 30 分钟内赶到答辩室，否则视为放弃答辩。

1、总则

1.1 项目说明

1.1.1 本项目招标适用于以下规定：《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国招标投标法实施条例》、杭州市国资委《市属国有企业非生产经营货物服务采购管理工作指引》。

1.1.2 招标组织形式：见投标人须知前附表。

1.1.3 招标人：见投标人须知前附表。

1.1.4 采购人：见投标人须知前附表。

1.1.5 招标代理机构：见投标人须知前附表。

1.1.6 项目概况：见投标人须知前附表。

1.2 资金来源和落实情况

1.2.1 资金来源及落实情况：见投标人须知前附表。

1.3 招标范围及内容

1.3.1 招标范围及内容：见投标人须知前附表。

1.4 投标人资格审查方式、资格条件

1.4.1 投标人资格审查方式：见投标人须知前附表。

1.4.2 投标人资格条件：见投标人须知前附表。

1.5 联合体投标

1.5.1 本项目是否接受联合体投标：见投标人须知前附表。

1.5.2 投标人须知前附表规定接受联合体投标的，联合体应满足以下要求：

1) 符合《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国招标投标法实施条例》的规定；

2) 以联合体形式参加投标的，应当提交联合体协议，指定牵头人并出具由联合体成员各方共同签署的投标授权书；

3) 除非另有规定或说明，本招标文件中“投标人”一词亦指联合体各成员。

1.6 关联性投标

1.6.1 项目关联性投标要求：见投标人须知前附表。

1.7 分包、转包

1.7.1 本项目是否允许分包、转包：见投标人须知前附表。

1.7.2 投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键部分工作进行分包的，应满足以下要求：

1) 符合投标人须知前附表规定的分包内容、分包金额要求，除投标人须知前附表规定的非主体、非关键部分工作外，其他工作不得分包。

2) 接受分包一方应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。中标人应当就分包内容向招标人负责，接受分包一方就分包内容承担连带责任。

1.8 响应和偏差

1.8.1 投标文件应当对招标文件中的实质性要求和条件（属于实质性要求条款的，是指在第三

章“用户需求书”中用符号“★”标注或列入第四章“评标方法及评价标准”中否决投标的全部条款，否则属于非实质性要求条款，下同。）作出满足性或更有利于招标人的明确响应。

1.8.2 投标文件对招标文件的全部偏差，均应在投标文件的商务和技术偏离表中列明，除列明的内容外，视为投标人响应招标文件的全部要求。

1.8.3 评标委员会根据招标文件第四章“评标方法及评价标准”全面衡量投标人技术、商务或其他存在不满足、不符合招标要求的偏差及对招标文件的响应情况，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

1.9 投标费用

1.9.1 投标人在投标过程中的一切费用，不论中标与否，均由投标人自理。

1.10 保密

1.10.1 参加招标投标活动的各方应对招投标过程中应当保密的信息资料及招标文件、投标文件中的商业和技术秘密保密，否则应承担相应的法律责任。

1.11 语言文字

1.11.1 招标投标文件使用的语言文字为中文。专用术语使用外文的，应附有中文注释。

1.12 计量单位

1.12.1 所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.13 标准时间

1.13.1 本招标文件中出现的时间均指北京时间。

2、招标文件

2.1 招标文件的组成

本招标文件包括：

- (1) 招标公告；
- (2) 投标人须知；
- (3) 用户需求书；
- (4) 评标方法及评价标准；
- (5) 投标文件格式；
- (6) 合同条款及格式；
- (7) 投标人须知前附表规定的其他材料。

根据本须知第 2.3 款对招标文件做出的澄清、修改、答复内容，共同构成招标文件的组成部分。

除上述所列内容外，招标人的任何工作人员对投标人所作的任何口头解释、介绍、答复，只能供投标人参考，对招标人和投标人无任何约束力。

2.2 招标文件的获取

2.2.1 招标文件的获取方式、要求：见投标人须知前附表。

2.3 招标文件的澄清和修改

2.3.1 投标人在获取招标文件后，对招标文件任何部分若有任何疑问，应按投标人须知前附表规定的“对招标文件提出问题截止时间、方式”，要求招标人对招标文件予以澄清。

2.3.2 招标人因投标人的澄清、异议要求而对招标文件做出澄清或修改的，以投标人须知前附表规定的“招标文件澄清、修改发出的形式”发给所有获取招标文件的投标人，但不指明澄清问题的来源。该澄清或修改文件作为招标文件的组成部分，具有约束作用。如果澄清或修改发出的时间距投标截止时间不足 15 天，且澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将顺延提交投标文件的截止时间。

2.3.3 除非招标人认为确有必要答复，否则，招标人有权拒绝回复投标人在本章第 2.3.1 项规定的时间后的任何澄清要求。

3、投标文件

3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件应包括下列内容：

（1）资格文件（营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证书或其他组织登记证明文件副本复印件，招标公告资格条件对应其他资格条件证明材料、股东信息及出资比例信息表）；

（2）商务文件（投标函，投标报价明细表，法定代表人身份证明或附有法定代表人和授权代表身份证明的授权委托书，投标保证金缴存证明，商务偏离表，优惠条件及特殊承诺，其它材料）；

（3）资信文件（投标人基本情况表，近 3 年类似业绩情况表，与资信评分有关的其它证明材料）；

（4）技术文件（技术与服务解决方案（含现场展示内容），技术偏离表，项目实施人员情况表，优惠条件及特殊承诺）；

（5）投标人认为有必要的其他内容（包括与评分细则有关的内容）。

投标人在评标过程中作出的符合法律法规和招标文件规定的澄清确认，构成投标文件的组成部分。

3.1.2 投标人须知前附表规定不接受联合体投标的，或投标人没有组成联合体的，投标文件不包括本章第 3.1.1（2）目所指的联合体协议书。

3.1.3 投标人须知前附表未要求提交投标保证金的，投标文件不包括本章第 3.1.1（2）目所指的投标保证金缴存证明。

3.2 资格审查资料

3.2.1 投标人应按本章第 1.4 款要求提供相关资格审查资料。

3.2.2 “资格文件”中的“营业执照”等复印件是指：

（1）投标人根据企业、非企业性质不同，可分别提供营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证书或其他组织登记证明文件的复印件；

（2）保险、金融、电信、通信特殊行业可视行业实际情况提供非独立法人的分公司登记证书及上级总公司唯一授权相关证明材料的复印件。

3.2.3 “资格文件”中的“其他资格条件证明材料”应提供与项目的特殊要求存在实质性关联的相关特定行业资格许可证或授权许可证的证书复印件，或招标人认为确需增加的其他资格条件相关的合同、业绩证明材料。

3.3 投标报价

3.3.1 投标人应按第五章“投标文件格式”的要求在“投标函”中进行报价。有关本项目建设或采购所需的所有费用均计入报价。《投标函》是报价的唯一载体。投标文件中价格全部采用人民币报价。

3.3.2 投标人应充分了解该项目的总体情况以及影响投标报价的其他要素。

3.3.3 招标人设有最高投标限价的，投标人的投标报价不得超过最高投标限价，最高投标限价在投标人须知前附表中载明。

3.3.4 投标报价的具体要求详见第三章“用户需求书”。

3.4 投标文件的编制

3.4.1 投标文件分资格文件、商务文件、资信文件、技术文件四部分，应按本须知第 3.1 款规定的内容和第五章“投标文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分，“投标文件格式”中没有规定的可自行编制格式。

3.4.2 投标人按投标人须知前附表规定的份数编制投标文件。投标文件的正本和副本均需打印或使用不褪色的墨水笔书写，字迹应清晰易于辨认。正本和副本的封面右上角上应清楚地标记“正本”或“副本”的字样。投标人应根据前附表要求提供电子版文件。当副本和正本不一致或电子版文件和纸质正本文件不一致时，以纸质正本文件为准。

3.4.3 投标文件装订要求见投标人须知前附表。投标文件的正本与副本应分别装订成册，内容是否分册装订见前附表。投标文件的装订必须采用胶订或线订形式，不得采用活页装订方式（胶订或线订以外装订形式视为活页装订）。投标文件建议采用 A4 幅面，按顺序统一编目编码装订成册。提倡双面打印。

3.4.4 投标文件按照招标文件第五章格式要求进行签署、盖章。投标文件封面、投标函均应加盖投标人印章并经法定代表人或其委托代理人签字或盖章。由委托代理人签字或盖章的在投标文件中必须同时提交法定代表人签署授权委托书。投标文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应由投标人的法定代表人或其委托代理人签字或盖章、注明日期予以确认。

4、投标

4.1 投标人登记入库

4.1.1 投标人登记入库要求：见投标人须知前附表。

4.2 投标报名（一般不设置报名环节）

4.2.1 投标报名方式、要求：见投标人须知前附表。

4.3 踏勘现场

4.3.1 投标人须知前附表规定组织踏勘现场的，招标人按投标人须知前附表规定的时间、地点

组织投标人踏勘项目现场。未参加现场踏勘不作为否定投标人资格的理由。

4.3.2 投标人踏勘现场发生的费用自理。除招标人的原因外，投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

4.3.3 招标人在踏勘现场中介绍的项目情况和提供的资料，仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

4.4 投标预备会

4.4.1 如招标人认为有必要召开投标预备会，潜在投标人按投标人须知前附表规定的时间、地点自行派出代表参加招标人组织的投标预备会。未出席投标预备会不作为否定投标人资格的理由。

4.4.2 投标预备会的目的是澄清、解答投标人在查阅招标文件后和现场踏勘中可能提出的任何方面的问题，如有必要，招标人将就投标人提出的问题以答疑的形式在投标预备会上进行解释。

4.4.3 招标人在投标预备会上所做出的澄清和解答，以书面答复为准，该答疑纪要文件构成招标文件的一部分，具有约束作用，并按本须知第 2.3.2 项要求予以公布并通知。

4.5 投标保证金

4.5.1 根据《杭州市公共资源交易投标保证金代收代退管理办法》，投标保证金通过杭州银行“建易投标保证金平台”系统（<http://bzj.j-yi.com>）统一代收代退。招标人委托代收代退的投标保证金实行统一管理，专户统一收退。

4.5.2 若本项目需要交纳投标保证金，投标保证金通过“建易投标保证金平台”（<http://bzj.j-yi.com>）按时足额缴存。投标人按照投标须知书前附表中的投标保证金账号，通过网银或柜面转账形式缴存保证金。投标人必须将保证金从其企业所在的基本账户转到招标文件指定的保证金专用账户，投标保证金交纳人必须与参加投标的投标人名称一致，缴存的保证金必须在“建易投标保证金平台”与本项目进行关联，关联成功后才确认为本项目的投标保证金。交纳确认后，投标人自行在“建易投标保证金平台”打印《缴存确认单》，作为投标人保证金交纳依据和投标文件的一部分。投标人应在招标文件规定的投标截止时间前自行办妥投标保证金交纳手续。投标保证金的交付时间以专户实际收到交纳的资金为准。（具体详见杭州市公共资源交易网首页→通知公告→通知→《关于杭州市公共资源交易办投标保证金专户调整的通知》中的“附件 2：建易投标保证金平台投标人在线缴存操作手册”，如投标人首次使用，还须按招标公告要求办妥企业基本账户登记确认手续（咨询电话：0571-85085377、85085379））。

4.5.3 投标保证金委托设立在杭州市公共资源交易中心办事大厅的银行窗口，根据招标人要求统一退还。投标保证金按以下三种情形进行退还：

（1）正常退还：招标人应当自中标通知书发出之日起 5 个工作日内，凭中标通知书原件及复印件办理退还未中标、已撤回投标文件的投标人的投标保证金及银行同期活期存款利息；中标人的投标保证金自本项目书面合同签订之日起 5 个工作日内凭项目书面合同原件及复印件办理退还投标保证金及银行同期活期存款利息；项目因故终止招标或招标失败（详见投标人须知第 9.1.1）的，招标人自终止招标或招标失败之日起 5 个工作日内凭终止招标或招标失败说明原件办理退还项目所有

投标人投标保证金及银行同期活期存款利息。

(2) 特殊退还：投标人投标保证金未关联项目、未从基本账户转出、打错账户的，招标人应当自收到投标人书面申请之日起 5 个工作日内办理退还投标保证金及银行同期活期存款利息；若投标人户名或账号有变更的，投标人须提交书面申请及相关变更资料办理变更，招标人自收到投标人书面申请之日起 5 个工作日内办理退还投标保证金及银行同期活期存款利息。

(3) 自动清退：若投标人自投标保证金缴款之日起 30 天内未关联项目且未申请退款的，应当由专户银行系统自动按原缴款路径退还投标保证金及银行同期活期存款利息；投标保证金有效期（与招标文件载明的投标有效期一致，一般为 90 天）到期仍未退还的，若无特殊原因由专户银行系统自动按原交纳路径退还投标保证金及银行同期活期存款利息。

4.5.4 如有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- (1) 投标截止时间以后投标人在投标有效期内撤销投标文件的；
- (2) 中标人无正当理由不与招标人订立合同或者在签订合同时向招标人提出附加条件或者不按招标文件要求提交履约保证金，无故放弃中标资格的；
- (3) 投标人存在其他严重扰乱招标投标正常秩序的违法行为的。

对不予退还或没收的投标保证金，将根据有关规定统一上缴财政或转入指定账户。

4.5.5 因项目中止、异议、投诉暂停招标投标活动期间，本招标项目的投标保证金暂不退还，待恢复招标后仍按原规定处理；投标人有违法行为，在调查处理期间本招标项目的投标保证金暂不退还，待处理结果明确后按规定处理。

4.6 样品提供

4.6.1 本项目投标样品提供的要求：见投标人须知前附表。

4.7 投标文件的密封和标识

4.7.1 投标文件必须密封包装，并在封套的封口处加盖投标人单位章或由投标人的法定代表人或其授权的代理人签字。

4.7.2 投标文件封套上应写明的内容见投标人须知前附表。

4.7.3 未按本章第 4.7.2 项要求填写内容的投标文件，招标人将不承担投标文件错放或提前开封导致投标被拒绝的责任。

4.8 投标文件的递交

4.8.1 投标人应在本须知前附表规定的投标截止时间前、规定的投标文件递交地点递交投标文件，同时按本须知第 5.3 款要求进行刷证签到。

4.8.2 除投标人须知前附表另有规定外，投标人有效递交的投标文件不予退还。

4.9 投标文件的补充、修改、撤回和撤销

4.9.1 投标人递交投标文件以后，在规定的投标截止时间之前，投标人可以补充、修改或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知招标人。

4.9.2 投标人补充、修改或撤回已递交投标文件的书面通知应按照本须知第 3 条、第 4 条的有

关规定进行编制、密封、标识和递交，并标明“补充修改”或“撤回”字样。

4.9.3 补充、修改的内容为投标文件的组成部分。补充、修改的内容与投标文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

4.9.4 在投标截止时间以后，不能补充、修改投标文件。投标截止时间以后至招标文件规定的投标有效期内，投标人不能撤销投标文件。

4.10 投标有效期

4.10.1 除投标人须知前附表另有规定外，投标有效期为 90 天。投标人的投标文件中承诺的投标有效期不得少于招标文件中载明的投标有效期。

4.10.2 在投标有效期内，投标人撤销投标文件的，应承担招标文件和法律规定的责任。

4.10.3 出现特殊情况需要延长投标有效期的，招标人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。投标人应予以书面答复，同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金及银行同期存款利息。在延长的投标有效期内本须知第 4.5 款关于投标保证金的退还与不予退还的规定仍然适用。

5、开标

5.1 开标时间和地点

5.1.1 本项目按照本须知前附表规定的时间和地点公开举行开标会议，并邀请所有投标人法定代表人或其委托代理人（简称投标人代表，下同）参加开标会议。

5.2 开标应携带的资料

5.2.1 投标人代表参加开标时，应携带投标人须知前附表规定的资料。

5.3 开标刷证签到

5.3.1 参加开标的投标人应进行刷证签到，具体要求见投标人须知前附表的规定。

5.4 开标顺序

5.4.1 开标顺序依据投标人须知前附表的规定。

5.5 开标程序

5.5.1 开标由招标人（或招标代理机构）主持，按下列程序进行开标：

- （1）宣布开标纪律；
- （2）公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人家数及名称；
- （3）宣布：开标人、唱标人、记录人、监标人等有关工作人员；
- （4）监标人对各投标人法定代表人（或其委托代理人）身份证明进行核验；
- （5）投标人代表或者其集体推选的代表检查投标文件的密封情况；
- （6）按照投标人须知第 5.4.1 规定的开标顺序当众开启投标文件，清点投标文件正、副本数量，公布投标函内容（投标人全称、报价、服务期、质量标准、项目负责人等），并记录在案；
- （7）投标人代表、唱标人、监标人、记录人等有关人员在开标记录上签字确认；

(8) 开标结束。

5.5.2 投标人代表如发现唱标内容或记录结果与投标文件不一致的，应在开标现场当即提出予以纠正。

5.5.3 投标人未参加开标或参加开标但未在开标记录上签字的，均视同认可开标结果。

5.6 投标文件拒收、退还

5.6.1 出现以下情形之一的，投标文件将被拒绝接收或予以退还：

- (1) 投标文件逾期送达或未送达指定地点的，招标人将拒绝接收；
- (2) 投标人在投标截止时间前提交撤回函的投标文件不予启封，并退还给投标人；
- (3) 投标文件未按照本须知第 4.7 款要求密封和标识的，其投标文件不予启封，并退还给投标人；
- (4) 至投标截止时间，投标人数不足 3 家的不得开标，招标人将投标文件退还投标人。

6、评标

6.1 评标委员会的组建

6.1.1 评标工作由招标人依法组建的评标委员会负责。评标委员会由招标人的代表和有关技术、经济方面的专家组成。评标委员会成员人数以及技术、经济方面专家的组成方式、产生程序见投标人须知前附表。评标委员会根据招标文件和有关规定，履行评标工作职责。

6.1.2 评标委员会组成成员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

- (1) 参加项目评标前 3 年内与投标人存在劳动关系；
- (2) 参加项目评标前 3 年内担任投标人的董事、监事；
- (3) 参加项目评标前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
- (4) 参加项目论证、项目主管部门或者行政监督部门的人员；
- (5) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- (6) 与投标人有其他可能影响招标活动公平、公正进行的关系。

6.1.3 评标过程中，评标委员会成员有回避事由、擅离职守或者因健康原因不能继续评标的，招标人有权更换。被更换的评标委员会成员作出的评审结论无效，由更换后的评标委员会成员重新进行评审。

6.2 评标原则

6.2.1 评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

6.3 评标会议

6.3.1 评标委员会原则上要推选一位组长（招标人代表不得担任评标委员会组长），评标委员会组长负责组织评标工作。

6.3.2 本项目采用的评标办法及否决投标条款见投标人须知前附表。评标委员会按照第四章“评标方法及评价标准”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行客观、公正的评审和比较。第四章“评标方法及评价标准”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

6.3.3 评标完成后，评标委员会应当向招标人提交书面评标报告和中标候选人名单。评标委员会推荐中标候选人的人数见投标人须知前附表。

6.3.4 评标委员会对投标文件作出的评审结论，应当符合有关法律、法规和招标文件的规定。评标委员会成员对所提出的评审意见承担个人责任。

6.4 评标过程的保密

6.4.1 评标会议采用保密方式进行。评标过程中凡是与投标文件评审和比较、中标候选人推荐等评审有关的情况，以及涉及国家秘密和商业秘密信息，评标委员会成员、招标人和招标代理机构工作人员、相关监督人员等与评标有关的人员均应严格保密。

6.4.2 评标工作现场进行全过程录音录像以存档备查。

6.4.3 评标过程中招标代理机构与评标委员会各司其责。招标代理机构工作人员在评标委员会专家成员独立评审期间，不得进入评标室。

7、定标

7.1 中标候选人公示

7.1.1 招标人自收到评标报告之日起3日内按评标报告推荐的中标候选人名单公示中标候选人，公示期不得少于3天（公示期间的最后1天应当为工作日，否则应当将公示期的最后1天顺延至下一个工作日）。

7.2 定标方式

7.2.1 招标人应当确定排名第一的中标候选人为中标人。排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力不能履行合同、不按照招标文件要求提交履约保证金，或者被查实存在影响中标结果的违法行为情形，不符合中标条件的，招标人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人，也可以重新招标。

7.3 中标通知

7.3.1 中标候选人公示期满，在本章第4.10.1项规定的投标有效期内，招标人在发布招标公告的网站上公告中标结果，同时以书面形式向中标人发出中标通知书。

8、合同的授予

8.1 签订合同

8.1.1 招标人和中标人应当在中标通知书发出之日起30日内，根据招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。中标人无正当理由拒签合同，在签订合同时向招标人提出附加条件，或者不按照招标文件要求提交履约保证金的，招标人有权取消其中标资格，其投标保证金不予退还；给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

8.1.2 发出中标通知书后，招标人无正当理由拒签合同，或者在签订合同时向中标人提出附加条件的，招标人向中标人退还投标保证金；给中标人造成损失的，还应当赔偿损失。

8.1.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与招标人签订合同，就中标项目向招标人承担连带责任。

8.2 履约保证金

8.2.1 在签订合同前，中标人应按投标人须知前附表规定的形式、金额和招标文件第六章“合同条款及格式”规定的或者事先经过招标人书面认可的履约保证金格式向招标人提交履约保证金。除投标人须知前附表另有规定外，履约保证金不超过中标合同金额的 5%。联合体中标的，其履约保证金以联合体中牵头人的名义提交。

8.2.2 中标人不能按本章第 8.2.1 项要求提交履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还，给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

9、招标失败

9.1 招标失败

9.1.1 有下列情形之一的，本次项目招标失败：

- (1) 招标文件的内容不符合法律法规的规定或存在重大缺陷影响潜在投标人投标的；
- (2) 至投标截止时间，投标人数不足 3 家的；
- (3) 经评标委员会评审后否决所有投标的；
- (4) 中标候选人放弃中标或不符合中标条件，招标人未选择其余中标候选人的。

10、异议、投诉、监督

10.1 异议

10.1.1 投标人或者其他利害关系人对招标文件有异议的，应当在投标截止时间 10 日前以书面形式提出。招标人将在收到异议之日起 3 日内作出答复；作出答复前，将暂停招标投标活动。

10.1.2 投标人对开标有异议的，应当在开标现场提出，招标人当场作出答复，并制作记录。

10.1.3 投标人或者其他利害关系人对评标结果有异议的，应当在中标候选人公示期间提出。招标人将在收到异议之日起 3 日内作出答复；作出答复前，将暂停招标投标活动。

10.2 投诉

10.2.1 投标人或者其他利害关系人认为招标投标活动不符合法律、行政法规规定的，可以自知道或者应当知道之日起 10 日内向有关行政监督部门投诉。投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

10.2.2 投标人或者其他利害关系人对招标文件、开标和评标结果提出投诉的，应当按照投标人须知第 10.1 款的规定先向招标人提出异议。异议答复期间不计算在第 10.2.1 项规定的期限内。

10.2.3 行政监督部门应当自收到投诉之日起 3 个工作日内决定是否受理投诉，并自受理投诉之日起 30 个工作日内作出书面处理决定；需要检验、检测、鉴定、专家评审的，所需时间不计算在内。投诉处理期间，暂停招标投标活动。

10.3 纪律和监督

10.3.1 对招标人（招标代理机构）的纪律要求：招标人（招标代理机构）不得明示或者暗示其倾向或者排斥特定投标人，不得泄露招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

10.3.2 对投标人的纪律要求：投标人不得相互串通投标或者与招标人串通投标，不得向招标人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。

10.3.3 对评标委员会成员的纪律要求：评标委员会成员不得私下接触投标人，不得向招标人征询确定中标人的意向，不得接受任何单位或者个人明示或者暗示提出的倾向或者排斥特定投标人的要求，不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员应当客观、公正地履行职责，遵守职业道德，不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用第四章“评标办法及评价标准”没有规定的评审因素和标准进行评标。

10.3.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求：与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

11、需要补充的其他内容

11.1 需要补充的其他内容

11.1.1 需要补充的其他内容：见投标人须知前附表。

第三章 用户需求书

一、项目概况

杭州市能源集团有限公司现对集团本部、杭州市燃气集团有限公司、杭州市环境集团有限公司、杭州市新能源投资发展有限公司、杭州市停车产业股份有限公司、杭州市能源集团工程科技有限公司及其所属各级全资、控股企业所需的车辆保险服务进行招标。本次招标服务有效期为自合同签订之日起一年。在本合同服务期内发生的与本合同相关的保险工作须持续至最终处理完毕为止且经招标人（采购人）书面认可。

本项目由杭州市能源集团有限公司负责招标，合同签署及履行由采购人及其所属各级全资、控股企业负责具体实施。

二、项目内容

2.1、项目内容：

本项目投保车辆数约 1104 辆，包含公务车及生产经营性用车（含工程抢险车、垃圾清运车、消防车、洒水车、生产辅助用车、自动驾驶接驳车等），具体以实际需求为准（附件清单可参考）。

2.2、车险险种

1）交强险、车辆损失险、第三者责任险、车上人员责任险等，具体以采购人实际需求为准（附件清单可参考）。

2）车船税：按照规定的计税依据和年税额标准进行计算，中标人代收代缴车船税，并出具代收税款凭证。

2.3、其他说明

1）车辆交强险：按浙江省保险行业协会平台的费率执行。按中国国家金融监督管理总局官网 2020 年 9 月 9 日发布的《中国银保监会关于调整交强险责任限额和费率浮动系数的公告》新交强险费率浮动系数方案 E 的费率系数执行。交强险最终保险费计算方法：交强险最终保险费=交强险基础保险费*（1+与道路交通事故相联系的浮动比率 E）

2）车辆商业险：第三者责任险（赔偿限额详见车辆清单），其他附加险种的投保由招标人（采购人）自行选择确定。商业险保险费=基准保费*费率调整系数；基准保费按照中国保险行业协会规定的浙江省统一标准执行；费率调整系数=无赔款优待系数×交通违法系数×自主定价系数；

三、服务要求

3.1 承保服务

1）成立专门的保险服务工作组，具体负责采购人及下属单位的承保、理赔和其他服务。

2) 明确日常服务第一、第二专项联络人, 根据采购人提供的车辆信息清单每月 15 日(休息日顺延至下个工作日)将下月到期需要续保的《车辆保费清单》报送给采购人, 提前进行续保前的信息对接, 并根据采购人要求落实有关续保流程。《车辆保费清单》应包含商业险基准保费、自主定价系数、无赔款优待系数、实际应付商业险保费、交强险基准保费、有责事故费率浮动系数、实际应付交强险保费、车船税, 及甲方应付合计保费等。

3) 保证采购人获得优先服务的权利(具体详见合同条款第五、六、七条各项约定)。

4) 指定人员及时为采购人出险车辆提供理赔咨询、单证收集、送赔款上门等服务。

5) 及时为采购人办理车辆保险手续, 若因中标人未按期送保上门造成采购人车辆脱保, 采购人车辆脱保期限内发生的一切法律责任与任何经济损失均由中标人全责承担。

3.2 理赔服务

1) 应设立 24 小时全天报案服务电话。

2) 简化理赔手续: 为采购人车辆开通 VIP 绿色理赔通道。

3) 如遇事故出险, 中标人接到报案后, 安排专人进行事故查勘(如需)并予以核定损失, 一次性告知采购人需提供的索赔相关证明或资料。

4) 每月定期2次安排专人上门收集索赔资料, 如有需要随时可安排专人上门收取索赔资料。需在收到齐全的索赔资料后及时结案赔付, 分限额承诺赔付时限。成立微信理赔小组, 对小额赔案简化处理。

5) 在事故报损或者查勘定损过程中, 采购人相关人员可随时寻求中标人服务小组成员的帮助, 并要求其提供协助, 服务小组成员接到咨询或求助电话后须做好有关的服务。

6) 中标人服务小组接受采购人相关人员关于车险投保咨询以及理赔进程查询等事宜, 理赔处理中如遇分歧、疑义或者对有关服务不满意的可与中标人设立的服务监督小组取得联系并寻求帮助。

3.3 其他服务

1) 按招标人/采购人要求, 按月或按季度定期报送《车辆交通事故理赔清单》。

2) 为便于安全管理和事故控制, 应按采购人要求, 在取得采购人或其下属全资、控股企业委托授权后予以赔付, 不得单方赔付。

具体参考合同条款。

四、商务要求

4.1 商务说明

★1) 根据《中国银保监会关于进一步扩大商业车险自主定价系数浮动范围等有关事项的通知》(银保监规〔2022〕23 号), 机动车辆自主定价系数在规定的系数范围[0.5—1.5]区间内报价。

2) 投保期间有新增车辆拟投保的须严格按照国家规定基准保费和合同费率标准执行。

3) 投保期间有报废车辆的须严格按照国家规定退保。

4) 本次招标范围内的所有车辆的交强险、商业险限价时间节点为每辆车最近一期购买保险的日

期。

★4.2 报价要求

1) 本次采购的保险服务，报价应包含在服务期内所产生的人员工资、管理费用、税费、利润、支付的赔偿费用，以及为履行本合同所需的一切相关费用，投标人应自行承担报价风险，由于投标人误报、漏报、谎报等原因引起的无法按时承保招标人、采购人车辆保险的，由投标人予以承担由此给招标人、采购人造成的全部损失及相应的法律后果。

2) 投标人承诺在服务有效期内投标系数及相应的优惠条款或增值服务不发生变化（因国家保险监管部门有关规定而发生调整的，由招标人、采购人另行与中标人协商解决）。

3) 本次报价涉及国家规定车险费率的须严格按照国家规定执行，涉及银保监会（现国家金融监督管理总局）备案费率的须严格按照备案费率执行。若发现投标人存有违背上述执行标准行为的，杭州市能源集团有限公司有权将其列入供应商不良行为记录名单（即黑名单），并在三年内拒绝该投标人参与杭州市能源集团有限公司及其所属全资、控股公司组织的任何招标或采购活动，并向其监管部门进行汇报。

4) 如在投保年度内，依照国家相关规定发生新的车险费率改革，乙方应将调整依据和方案及时书面通知招标人及采购人，新的自主定价系数由招标人与中标人协商重新确定，协商不一致，招标人/采购人有权提前终止合同。

4.3 车辆清单

车辆清单详见附件。

五、签订合同及付款

5.1 签订合同

招标完成后，中标人应在收到中标通知书及时与招标人、采购人签订合同，本项目服务周期自合同签订之日起一年，拟定于自 2024 年 4 月 1 日起，至 2025 年 3 月 31 日结束，具体的服务周期开始及结束时间需以招标人、采购人实际书面通知为准。

5.2 付款

1) 本项目以人民币付款。

2) 付款条件

采购人根据车辆保险到期情况按月与中标人结算保费。

服务款项的支付，在中标人向采购人提供足额、合规的增值税专用发票后，经采购人履行相关审批手续后予以及时支付。

六、考核要求

采购人、中标人本着公平、公正原则，招标人/采购人每季度对中标人进行一次考核，若中标人一次考核得分在 90 分(不含)以下予以警告并扣除履约保证金的 5%，一年内累计两次考核得分在 90 分以下的，采购人有权解除合同并扣罚中标人的全额履约保证金（除招标人/采购人恶意考核外）。

如因中标人存在重大违约行为或考核不合格导致采购人提前解除合同的，中标人在三年内不得参加杭州市能源集团有限公司及其所属全资、控股公司组织的任何车辆保险招标项目。

工作质量跟踪考评表

考核内容	考核标准
中标人应设立 24 小时全天报案服务电话，为采购人车辆开通 VIP 绿色理赔通道。	未做到，每次扣1分
中标人应及时为采购人出险车辆提供理赔咨询、单证收集、送赔款上门等服务。	未做到，每次扣1分
中标人应及时为采购人办理车辆保险手续，应设有专项联络人，会根据采购人提供的车辆信息清单于每月15日(休息日顺延)将下月到期需要续保的车辆清单报送给采购人相关指定的联络人, 提前进行续保前的信息对接, 并根据采购人的要求落实有关续保流程。	未做到，每次扣1分
中标人每月定期2次安排专人上门收集索赔资料，如采购人有需要中标人可随时安排专人上门收取索赔资料。	未做到，每次扣1分
在事故报损或者查勘定损过程中，中标人在接到采购人相关人员咨询或求助电话后须做好有关的服务及帮助。	未做到，每次扣1分
中标人应帮助采购人做好理赔处理遇到的分歧、疑义等。	未做到，每次扣1分
中标人应自觉接受采购人相关人员关于车险投保咨询以及理赔进程查询等事宜，且中标人应根据采购人要求每月或每季度定期将车辆承保理赔信息以及季度制作风险分析报告及时报送给采购人。	未做到，每次扣1分
中标人接到采购人事故报案后的 10 分钟内，中标人的查勘人员应及时与报案人员取得联系，并作出是否查勘现场的处理意见。未在合同约定时间内到达查勘现场。	未做到，每次扣1分
中标人在收到索赔资料后，5 个工作日内审查并核实反馈。若中标人认为有关证明和材料不完整的，应向采购人说明需补充提供的有关证明或资料并适当予以提供指导。	未做到，每次扣1分
中标人应指定专门的理赔单证负责人，做到逐项核实或记录，提供规范的交接手续；审核中如发现采购人提供的索赔资料有不完整情况的，应一次性书面告知甲方；并及时通知采购人需补交资料的明细项目及相关索赔手续等，无故不得拖赔。	未做到，每次扣1分
采购人车辆出险的，且在发生人伤或案情较复杂的案件，中标人应免费派医疗、法律等专业人员全程参与案件的跟踪服务。	未做到，每次扣1分
中标人应在接到报案后，在1个工作日内确定损失金额；若损失金额难以确定，需提前书面通知采购人，且最迟不得超过7个工作日。	未做到，每次扣1分
中标人在采购人索赔材料齐全的情况下，应在合同约定的赔偿期限内完成赔付。	未做到，每次扣1分
中标人应提供24小时全年无休的人伤处理电话咨询指导服务，指导任何人伤案件的处理。中标人应免费安排专业医疗人员提供重大人伤案件处理咨询服务，为甲方免费提供调解意见、应诉方案、费用审核等医学、法律上各项专业咨询服务。	未做到，每次扣1分
对于事故双方丧失交警部门调解机会的，又不愿上法院处理的人伤保险责任事故，经事故双方的申请，由采购人所在地的人民调解委员会在公平、公正、平等的原则下主持人伤事故赔偿调解，甲方、乙方以及事故另一方	未做到，每次扣1分

均应参加。	
在保险期限内合法使用保险车辆的过程中，发生保险事故，造成车内人员或第三者人身伤害，需紧急救援的，中标人应在责任限额范围内先行垫付医疗费、抢救费用及住院费等相关费用。	未做到，每次扣1分
所有责任范围内的门急诊案件，中标人承诺在照片资料齐全后根据票据资料在24小时内完成预赔。	未做到，每次扣1分
每次接到采购人所报案电话后，中标人应安排专人进行险后回访，回访内容包括对查勘定损人员查勘时效、服务态度、工作技能的满意度等。赔付结案后，中标人实施第二次回访，回访内容主要为赔付时效和客户满意度等。	未做到，每次扣1分
中标人应对服务于本项目的承保理赔人员实行服务质量考核，并制订完善的投诉与监督机制，明确惩罚措施。对于采购人所不满意的服务人员应及时进行调整并采取提示、警告、撤换等措施给予相应处罚，督促理赔工作人员保质保量地完成日常理赔工作。	未做到，每次扣1分
中标人将为本保险项目建立一个单独的理赔案件资料库，将相关单证及出险资料、照片等统一存放、归档；且中标人应提供清单，便于采购人查询和管理。资料的归档由中标人负责，严格执行相关保密要求。	未做到，每次扣1分
中标人应按合同约定，每月或每季度向采购人报送《车辆保险理赔信息表》。	未做到，每次扣1分
中标人应按投标文件承诺及合同约定，提供增值服务。	未做到，每次扣5分

第四章 评标方法及评价标准

评标办法1【综合评估法】

1、评标方法

本项目评标方法及标准采用**综合评估法**。

2、评标程序

评标委员会按照以下程序开展评标工作。

- 2.1 熟悉招标文件和评标办法；
- 2.2 资格审查；
- 2.3 初步评审；
 - 2.3.1 符合性审查；
 - 2.3.2 有效标的确定；
- 2.4 详细评审；
- 2.5 投标文件澄清、报价修正；
- 2.6 排序与推荐中标候选人；
- 2.7 完成评标报告。

3、资格审查

3.1 评标委员会按照招标文件的要求和规定，对投标人的投标资格进行审查。投标人存在以下情形之一的，资格审查不予通过，否决其投标，不再进行后续评审：

- (1) 投标人不满足招标公告中载明的投标人资格条件的；
- (2) 存在法律、法规规定的其他否决投标情形的。

3.2 资格审查过程中，评标委员会可以要求投标人提交资格审查所需的有关证明的原件，以便核验。

4、初步评审

4.1 符合性审查

4.1 评标委员会应当对通过资格审查的投标人的投标文件进行符合性审查。投标人存在以下情形之一，符合性审查不予通过，否决其投标，不再进行后续评审：

- (1) 投标文件未按招标文件的要求签署和盖章的；
- (2) 投标文件中未提供营业执照（事业单位法人证书、社会团体法人登记证书或其他组织登记

- 证明文件) 的;
- (3) 投标人未按招标文件的要求递交投标保证金的 (详见投标人须知第 4.5.2);
 - (4) 组成联合体投标的, 投标文件未附联合体各方共同投标协议的; (“本项目不适用”)
 - (5) 投标文件不符合招标文件实质性要求 (第三章 “用户需求书” 中具体条款用 “★” 标注) 的;
 - (6) 同一投标人提交两个以上不同的投标文件或者投标报价, 且投标文件中未声明哪一个有效的 (招标文件要求提交备选投标的除外);
 - (7) 投标报价超出招标文件规定的限价的;
 - (8) 投标文件未按规定的格式 (招标文件第五章 “投标文件格式”) 编制或内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的;
 - (9) 投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的;
 - (10) 参加同一招标项目投标的投标人提供相同品牌产品 (单一产品招标项目中的该产品或者非单一产品招标项目的核心产品) 未获原厂唯一授权的; (“本项目不适用”)
 - (11) 投标人根据招标文件规定及投标内容对招标人所作的任何合法承诺或响应存在与实际不符的;
 - (12) 投标人对根据修正原则修正后的报价不予确认的;
 - (13) 存在法律、法规规定的其他否决投标情形的。

4.2 有效标认定

通过资格审查和符合性审查的有效投标人不足 3 家的, 评标委员会应认定本次投标是否具有竞争性, 若评标委员会认定本次投标明显缺乏竞争的, 可以否决所有投标。

5、详细评审

5.1 评标委员会对通过初步评审的有效标的投标文件按如下 “评分细则” 进行详细评审:

	序号	评审因素	评 审 标 准	分值
资信标 (10 分)	1	偿付能力	根据投标人总公司 2023 年第三季度综合偿付能力充足率数据进行评定: (1) 综合偿付能力充足率 $\geq$ 200%的, 得 2 分; (2) 综合偿付能力充足率在 150% (含) ~200% (不含) 之间的, 得 1 分; (3) 综合偿付能力充足率低于 150% (不含) 的, 不得分。 注: 投标人需提供中国保险行业协会网站 (http://icidp.iachina.cn/?columnid_url=20151201115460095) 公布的财产险公司 2023 年第三季度偿付能力报告摘要的截图打印件并加盖投标人公章, 不提供不得分。	2 分
	2	风险综合评级	根据投标人总公司 2023 年第一季度至 2023 年第二季度风险综合评级 (分类监管) 结果计分: 有 1 个 A 类的得 0.5 分, 有 2 个 A 类的得 1 分, 满分 1 分。 注: 投标人需提供中国保险行业协会网站 (http://icidp.iachina.cn/?columnid_url=20151201115460095) 公布的财产险公司 2023 年第三季度偿付	1 分

			能力报告摘要的截图打印件并加盖投标人公章，不提供不得分。	
	3	亿元保费 投诉量	以国家金融监督管理总局“公告通知”栏： http://www.cbirc.gov.cn/cn/view/pages/ItemList.html?itemPid=923&itemId=925&itemUrl=ItemListRightList.html&itemName=%E5%85%AC%E5%91%8A%E9%80%9A%E7%9F%A5&itemsubPid=925 为查询渠道， 根据投标人总公司 2023 年第一季度亿元保费投诉量件数依次进行排名。 （1）投诉量件数最少的排名第一，投诉量件数最多的排名最后。 （2）排名第一的投标人得 1 分，排名第二的得 0.5 分，排名第三的得 0.3 分，其余不得分。 注：需在评标当日由招标代理机构在“国家金融监督管理总局”（http://www.cbirc.gov.cn/cn/view/pages/index/index.html）下载提供（下载步骤：在国家金融监督管理总局首页，搜索：保险消费投诉情况的通报，选择总局机关下的公告通知，点选《关于 2023 年第一季度保险消费投诉情况的通报》中最下方附件，以附件 1《保险消费投诉指标情况统计表（财产保险公司）》的亿元保费投诉量（件/亿元）为准）。	1 分
	4	服务质量 指数	根据投标人总公司 2022 年度财产保险（车险业务）服务质量指数进行评定：90 及以上的得 3 分，80（含）-90 的得 2 分，70（含）-80 的得 1 分，70 以下的不得分。 注：投标人需提供中国银保信官网公布（http://www.cbit.com.cn/）的《2022 年度保险服务质量指数结果》的截图打印件并加盖投标人公章，不提供不得分。	3 分
	5	业绩	投标人 2021 年 1 月 1 日（以合同签订日期为准）以来具有年度车辆（单个服务合同 500 辆及以上）保险服务业绩的，每 1 例得 1 分，最高得 3 分，500 辆以下不得分。 注：1、需提供相应承保车辆清单及合同复印件等证明材料并加盖公章。 2、若多个标项一次招标的，以各标项对应合同累计数量为准，同时需提供招标公告完整的网页截图或者业主盖章的情况说明。	3 分
技术标（30 分）	6	服务网点数量	（1）在宁波象山、嘉兴桐乡、金华义乌都设有服务网点的得 1 分，否则不得分。 （2）所属各分（支）公司拟用于投入本项目的杭州行政区划范围内的服务网点（含总分公司、支公司和各服务网点） 1）10 个（含）以上，得 2 分； 2）5 个（含）—10 个（不含），得 1 分； 其余不得分。 注：需提供总分（支）公司及各服务网点相关营业执照。	3 分
	7	服务团队及人员	总公司或其分公司、杭州市各行政区域所属各分（支）公司设有专门服务团队： （1）本项目负责人有超过 10 年（含）汽车险从业经验并取得高级经济师资格证书（保险方向）的，得 2 分； 本项目负责人仅有 5（含）—10 年（不含）汽车险从业经验的，得 1 分； 服务人员负责人汽车险从业经验在 5 年以下的，不得分。 （2）专门服务团队人员总数在 20 人（含）及以上的，得 2 分；	4 分

			服务团队人员总数在 10 人（含）—20 人（不含）之间的，得 1 分；服务团队人员总数在 10 人（不含）以下的，不得分。 注： 1. 须提供以在保险公司的社保作为相关从业经验证明材料，同行业不同公司可累计； 2. 须提供在投标截止日之前三个月所在单位为其代缴个税税单或参加社会保险的投保单或社会保险参保人员证明等作为本项目服务人员证明材料； 3. 高级经济师证书复印件加盖公章； 4. 无或未按要求递交证明材料的不得分。	
	8	整体服务方案（含承保、理赔服务）	根据投标人的承保、理赔整体服务方案等进行综合评审，酌情打分 0-3 分。需提供理赔服务方案并加盖公章。	3 分
	9	投标响应情况	根据投标人的合同条款响应承诺函（格式详见投标文件格式第四部分技术文件第四项），全部响应的得 5 分，重点条款未响应的每条扣 0.5 分，非重点条款未响应的每条扣 0.3 分，最低得 0 分。	5 分
	10	其他服务承诺	1. 对 6 个采购人提供交通安全培训、学习教育类服务。根据每年开展的培训教育服务总次数从高到低依次进行排名，排名第一的得 2 分，排名第二的得 1.8 分，排名第三的得 1.6 分，依次递减 0.2 分，最低得 0 分（排名相同的得分相同，如排名第一有 3 家并列，则均得 2 分，之后的列为排名第四，跳跃得 1.4 分，依次类推）。提供对采购人的培训教育服务方案并作承诺，不提供不得分。 2. 根据可提供拖车救援服务每车每年的次数、车型范围、附件清单范围内的车辆数量及救援响应时间，横向比较综合打分 0-2 分，提供承诺书，不提供不得分。 3. 根据可提供免费年检代办服务的车型范围及附件清单范围内的车辆数量，横向比较综合打分 0-2 分，提供承诺书，不提供不得分。 4. 根据招标人/采购人具体要求，免费提供保险投保方案优化建议，提供承诺书得 2 分，不提供不得分。	8 分
	11	增值服务整体方案评价	提供其他实质性增值服务的（如投保车辆驾驶员季节驾车慰问、技能比赛；投保车辆安全检测服务、事故隐患排查；开展车辆应急救援演练；投保车辆加油站优惠服务等），由评委根据投标人评标现场展示的增值服务整体方案横向比较，按增值服务内容、价值等酌情打分 0-7 分。 注：需提供增值服务承诺并加盖公章。	7 分
商务标 (60 分)	12	燃油车 投标报价	商业险自主定价系数报价得分：采用低价优先法计算，即满足招标文件要求，自主定价系数为 0.5 的得 40 分；0.5 以上的，在 0.5 的基础上每上涨 0.01 得分下降 3 分，最低为 0 分，不足 0.01 部分按照 0.01 计算。	40 分
	13	新能源车 投标报价	商业险自主定价系数报价得分：采用低价优先法计算，即满足招标文件要求，自主定价系数为 0.5 的得 20 分；0.5 以上的，在 0.5 的基础上每上涨 0.01 得分下降 1 分，最低为 0 分，不足 0.01 部分按照 0.01 计算。	20 分

注：（1）上述提供的证明材料应复印件加盖公章，原件随身携带备查，不提供原件不得分；

（2）技术标评分由评标成员每人一份评分表，在分值范围内各自独立打分并签名。投标人

技术得分为评标委员会各成员的有效评分的算术平均值（小数点保留二位，第三位四舍五入）；

（3）资信标及商务标由评标委员会按评审标准统一评分。

6、投标文件澄清、报价修正

6.1 在评标过程中，评标委员会可以书面形式要求投标人对所提交的投标文件中不明确的内容进行书面澄清、说明或者补正。投标人代表应保证联络方式畅通，并应在接到电话通知后 30 分钟内到达指定地点进行书面澄清、说明或者补正，如无法联络到投标人代表或投标人代表在接到电话通知后 30 分钟内未能到达指定地点进行书面澄清、说明或者补正，评标委员会将视作投标人放弃澄清、说明或者补正。

6.2 有关澄清、说明与补正，投标人应以书面形式进行，对投标报价和实质性的内容不得更改（报价修正除外）。投标人的书面澄清、说明和补正属于投标文件的组成部分。

6.3 评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正，直至满足评标委员会的要求。

6.4 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

6.5 投标报价出现前后不一致的，评标委员会应按照下列原则修正：

- （1）投标文件中投标函内容与投标文件中相应内容不一致的，以投标函为准；
- （2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- （3）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以总价为准，修改单价；
- （4）计量单位与第二章“投标人须知”第 1.12 款不符的，按招标文件规定进行修正。

7、排序与推荐中标候选人

7.1 投标人的综合得分等于资信标、技术标与商务标得分之和。

7.2 评标委员会按投标人的综合得分由高至低推荐中标候选人（中标候选人数量见投标人须知前附表）。若得分相同，则投标报价低者排名在前；若投标报价也相同，则资信分高者排名在前；若资信分也相同，则由评标委员会按少数服从多数的原则通过投票表决决定排名先后。

8、完成评标报告

8.1 评标委员会完成评标后，应当根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告，并推荐中标候选人，评审报告由评标委员会成员签字确认提交招标人，并抄送有关监督部门。

8.2 评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

8.3 评标报告应包括以下内容：

- （1）开标记录；

- (2) 评标内容、过程和结果；
- (3) 否决投标情况说明及依据（包括对投标竞争性认定的理由（若有））；
- (4) 询标澄清纪要；
- (5) 中标候选人的优劣对比和存在问题；
- (6) 评标委员会成员的不同意见及理由（若有）；
- (7) 其他建议。

第五章 投标文件格式

（投标人按照以下格式编制投标文件，资格文件、商务文件、资信文件、技术文件具体装订要求详见投标人须知第 3.4.3）

投标文件封面（参考）

资格审查索引

符合性审查索引

详细评审索引

目 录

第一部分、资格文件

- 1、营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证书或其他组织登记证明
- 2、招标公告资格条件对应其他资格条件证明材料
- 3、股东信息及出资比例信息表

第二部分、商务文件

- 1、投标函
- 2、投标报价明细表
- 3、法定代表人身份证明或附有法定代表人和授权代表身份证明的授权委托书
- 4、投标保证金缴存证明
- 5、商务偏离表
- 6、优惠条件及特殊承诺
- 7、其它材料

第三部分、资信文件

- 1、投标人基本情况表
- 2、投标人自 2021 年 1 月 1 日以来类似业绩情况表
- 3、与资信评分有关的其它证明材料

第四部分、技术文件

- 1、技术与服务解决方案
- 2、技术偏离表
- 3、项目实施人员情况表
- 4、优惠条件及特殊承诺
- 5、与技术评分有关的其它证明材料

正本（或副本）

封面

_____项目
(招标编号: _____)

投 标 文 件

投标人: _____ (盖单位公章)

法定代表人或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

日 期: _____年____月____日

资格审查索引

序号	审查内容	页码

注：投标人根据招标公告第 6 条“投标人资格条件”条款一一对应填写本表。

符合性审查索引

序号	审查内容	页码

注：投标人根据评标方法和评价标准的“初步评审”中“符合性审查”条款一一对应填写本表。

详细评审索引

序号	评分/评审细则	页码

注：投标人根据评标方法及评价标准的“详细评审”条款一一对应填写本表。

第一部分、资格文件

一、营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证书或其他组织登记证明文件副本（复印件加盖公章）

（保险、金融、电信、通信特殊行业可视行业实际情况提供非独立法人的分公司登记证书及上级总公司唯一授权相关证明材料）

二、其他资格条件证明材料（复印件加盖公章）

三、股东信息及出资比例信息表

序号	股东	出资比例

投标人未按实际情况填写或填写虚假信息或漏填信息，经评标委员会讨论后，应作废标处理。

投标人（盖公章）：
法定代表人（或分支机构负责人）或其
委托代理人（签字或盖章）：
日期： 年 月 日

第二部分、商务文件

一、投 标 函

_____:

1. 我方仔细研究了 _____项目（招标编号：_____）招标文件（包括招标补充文件）的全部内容，愿意以自主定价系数：1、燃油车_____, 2、新能源车_____, 的投标报价承担本项目的相关工作，交货期（服务期） 自合同签订之日起一年，项目负责人_____。

2. 我方承诺在投标有效期内（从投标截止日起 90 日历天）不撤销投标文件。

3. 我方已详细审查全部招标文件、包括修改文件(如需要修改)以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

4. 我方同意按照招标人要求提供与其招标有关的一切数据和资料，完全理解招标人不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

5. 如我方中标：

（1）我方承诺收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同。

（2）我方承诺按照招标文件规定向你方递交履约担保。

（3）我方承诺在合同约定的期限内完成所有工作内容。

6. 我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确。

7. _____（其他补充说明）。

投标人：（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

地 址：

邮政编码：

电 话：

传 真：

开户银行：

账 号：

日 期： 年 月 日

二、投标报价明细表

项目名称：_____

招标编号：_____

序号	内容	自主定价系数	备注
1	燃油车		
2	新能源车		

注：根据投标人自主上报的系数使用规则，在规定的区间范围之内调整使用(报价)。如在投保年度内，依照国家相关规定发生新的车险费率改革，乙方应将调整依据和方案及时书面通知招标人及采购人，新的自主定价系数由招标人与中标人协商重新确定，协商不一致，招标人/采购人有权提前终止合同。

法定代表人（或分支机构负责人）或其授权代表（签字或盖章）：_____

投标人名称（公章）：_____

日期：_____

三、法定代表人身份证明或 附有法定代表人和授权代表身份证明的授权委托书

法定代表人身份证明

投标人名称：_____

单位性质：_____

地址：_____

成立时间：_____年____月____日

经营期限：

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

身份证号码：_____联系电话：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件

投标人：（盖单位公章）

日期：_____年____月____日

法定代表人身份证复印件粘贴处（正、反面）

注：法定代表人参加开标的，须随带本人身份证或驾驶证或公安机关出具的临时身份证明或港澳台胞证或护照原件（其他诸如市民卡等无效）和法定代表人身份证明原件。

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，现委托_____（姓名）为我方代理人（联系电话：_____）。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改_____项目（招标编号：_____）投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

代理人无转委托权。

附：委托代理人身份证复印件

投标人：（盖单位公章）

法定代表人：（签字或盖章）

身份证号码：

委托的代理人：（签字或盖章）

身份证号码：

日期：_____年____月____日

委托代理人身份证复印件粘贴处（正、反面）

注：1、如投标文件由委托代理人签字或盖章的，投标文件必须附此授权委托书和法定代表人身份证明。

2、委托代理人参加开标的，须随带本人身份证或驾驶证或公安机关出具的临时身份证明或港澳台胞证或护照原件（其他诸如市民卡等无效）、法定代表人身份证明和授权委托书原件。

四、投标保证金缴存证明

附投标保证金《缴存确认单》，基本账户开户许可证（或“基本存款账户信息”证明）复印件。

注：

1、请仔细阅读招标文件第二章“投标人须知”第 4.5 条要求，最终以杭州市公共资源交易中心出具的《投标人保证金交纳情况汇总表》为准。

2、若投标人为联合体的，交纳投标保证金的主体要求详见投标人须知前附表第 4.5.1~4.5.2。

五、商务偏离表

投标人应根据其投标文件响应情况，对照招标文件的要求，有差异的，则在表中写明实际响应的具体内容。

招标编号：_____

序号	招标文件要求		投标文件内容		备注
	条目	简要内容	条目	实际响应的具体内容	

若投标人未提供或未填写本表，均视作完全响应招标文件要求。

投标人（盖公章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

六、优惠条件及特殊承诺

(由投标人根据招标需求自行编制)

投标人（盖公章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

第三部分、资信文件

一、投标人基本情况表

投标人名称				
营业执照（事业单位法人证书等）				
统一社会信用代码		注册资本		
发照机关		注册地址		
成立时间		单位性质		
经营范围				
单位资质				
单位资质等级		证书编号		
发证机关		业务范围		
领导层构成情况				
	姓名	职务	职称	联系电话
法定代表人				
单位负责人				
人员职称构成情况				
人员总数	高级职称	中级职称	初级职称	其他
近 5 年营业额情况（万元）				
20 年	20 年	20 年	20 年	20 年

注：本表后应附相关证明材料的复印件并加盖公章。

投标人（盖公章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

二、投标人自 2021 年 1 月 1 日以来类似业绩情况表

2.1 业绩汇总表

序号	项目名称	承保车辆数量	合同价	签订日期	备注
1					
2					
...					
总计					

注：按合同签订时间先后顺序填写。

投标人（盖公章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

2.2 业绩详细情况表

项目名称	
项目所在地	
甲方名称	
甲方地址	
联系人姓名	
联系人职务	
联系人电话	
承保车辆数量	
服务期	
出险日期	
赔款金额	
事故情况简介	
备注	

注：每个类似业绩填写一张，并在表后附相关证明材料复印件并加盖公章；

投标人（盖公章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

第四部分、技术文件

一、技术与服务解决方案（含现场展示内容）

（由投标人根据招标需求及招标文件要求编制）

二、技术偏离表

投标人应根据其投标文件响应情况，对照招标文件的要求，有差异的，则在表中写明实际响应的具体内容。

招标编号：_____

序号	招标文件要求		投标文件内容		备注
	条目	简要内容	条目	实际响应的具体内容	

若投标人未提供或未填写本表，均视作完全响应招标文件要求。

投标人（盖公章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

三、项目实施人员情况表

3.1 拟投入本项目的保险服务人员组成表

序号	姓名	性别	年龄	职称	职务	保险从业年限	持证情况	拟担任岗位	备注
									本项目负责人
									日常服务第一联系人
									日常服务第二联系人
									理赔服务第一联系人
									理赔服务第二联系人
									服务监督小组人员

注：1、项目负责人、日常服务第一联系人及第二联系人、理赔服务第一联系人及第二联系人、服务监督小组人员必须列入本表并明确。

2、列入本表人员如要更换，需经招标人/采购人同意，擅自更换或不到位属违约行为。

投标人（盖公章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

3.2 拟投入本项目的主要保险服务人员简历表

姓名		年龄		学历	
职称		职务		拟担任岗位	
毕业学校	年毕业于 学校 专业				
保险从业年限及特长					
主要工作经历					
时间	参加过的类似项目			担任职务	业主及联系电话

注：1、项目组成人员的身份证、学历证书、职称/认证证书等证明材料复印件后附并加盖公章。
2、项目实施人员要求为投标人的在职员工，本表后附投标人为其缴纳社保的证明，材料不符的评标时不予计分。

投标人（盖公章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

四、优惠条件及特殊承诺

一、合同条款响应承诺函

杭州市能源集团有限公司：

如我单位成为该项目的中标人，我单位响应承诺如下：

序号	合同条款号	合同条款要求	投标文件内容		是否重点条款
			是否响应	不响应说明	
1	第四条第1点	承保服务			是
2	第四条第2点	理赔服务			是
3	第五条第1点	现场查勘时限			否
4	第五条第2点	索赔资料			否
5	第六条第1点	接到甲方索赔请求后，对属于保险责任的事故，乙方按合同条款约定及时做出核定			否
6	第六条第2点	赔偿期限			是
7	第七条第1点	预付赔款支付			是
8	第七条第2点	人伤处理，善后指导			否
9	第七条第3点	人伤案件，调解主持			否
10	第七条第4点	赔偿垫付承诺			是
11	第七条第5点第5.1、5.2、5.3、5.4款	实施“险后两访”制度、服务人员变动、建立考评和监督机制、理赔资料的归档			否
12	第七条第5点第5.5款	理赔管理			是
13	第七条第5点第5.6款	关于非医保用药的问题			是
14	第七条第5点第5.7款	关于车外、车上事故一次造成多名人员受伤理赔问题			否
15	第七条第5点第5.8款	护理费赔付约定			是
16	第七条第5点第5.9款	精神损失费赔偿			是
17	第七条第5点第5.10款	诉讼费用的赔偿			是
18	第七条第5点第5.11款	伤残评定费用			否
19	第七条第5点第5.12款	同一被保险人互碰损失			是
20	第七条第5点第5.13款	补报案约定			否

21	第七条第5点 第 5.14 款	代定损约定			否
----	--------------------	-------	--	--	---

注：1、若无法响应，在不响应说明栏里面填写方案内容。

2、具体条款内容详见招标文件合同条款部分。

投标人（盖公章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

二、其他优惠条件及特殊承诺
(由投标人根据招标需求自行编制)

投标人（盖公章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

第六章 合同条款及格式

(仅供参考, 中标人应与采购人分别签署合同, 最终以实际签订为准)

合同编号: _____

甲方(投保人): _____

乙方(保险人): _____

依照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国保险法》等有关法律法规, 遵循公平、公正、平等、自愿和诚实信用的原则, 双方就 2024 年度车辆保险项目 协商一致, 订立本车辆保险合同。

一、投保险种

- 1、车辆交强险, 按浙江省保险行业协会平台的费率执行。
- 2、车辆损失险、第三者责任险、车上人员责任险等, 附加险种的投保由 甲方自行选择 确定。
- 3、车船税: 按照规定的计税依据和年税额标准进行计算, 乙方代收代缴车船税, 并出具代收税款凭证。

注: 如在投保年度内, 依照国家相关规定发生新的车险费率改革, 乙方应将调整依据和方案及时书面通知招标人及采购人, 新的自主定价系数由甲方与乙方协商重新确定, 如协商不一致, 甲方有权提前终止合同。

二、价款及付款方式

1、本合同为固定系数合同, 投保车辆商业险的自主定价系数为: 燃油车 _____, 新能源车 _____。

2、付款方式

2.1 甲方根据车辆保险到期情况每月与乙方结算保费。

2.2 乙方于每月 15 日前提供次月的车辆保费清单、保险缴费通知单(需加盖乙方公章)及对应金额的增值税专用发票, 甲方收到保费清单、缴费通知单和发票后 30 个工作日内以银行转账方式支付(扣除违约金后(如有))。

2.3 增值税税率为 6%, 如遇国家税率的变化, 则需按国家增值税最新税率调整, 需重新计算含税价格, 调整后的含税价格=原含税价格/(1+6%)*(1+调整后的增值税税率), 未提供发票视为乙方未依约全面履行义务, 甲方有权行使先履行抗辩不予付款。

三、甲方的义务

- 1、应按合同约定及时将车辆保险费支付给乙方。
- 2、合同签订后, 及时将服务期内需投保的车辆清单提供给乙方, 如出现车辆变动情况及时告知乙方, 以便乙方办理保险业务。
- 3、甲方提供的所有与上述服务有关的资料与信息, 须保证上述资料与信息的真实、完整与有效。
- 4、甲方在向乙方提出保险要求时, 需在投保清单上加盖公章以此作为投保要求的凭据。

四、乙方的义务

1、承保服务

1.1 乙方成立专门的保险服务工作组，具体负责甲方及下属单位的承保、理赔和其他服务。具体成员组成详见附件 1。

1.2 乙方专项联络人应根据甲方提供的车辆信息清单每月 15 日(休息日顺延至下个工作日)将下月到期需要续保的《车辆保费清单》报送给甲方相关指定的联络人，提前进行续保前的信息对接，并根据甲方要求落实有关续保流程。《车辆保费清单》应包含商业险基准保费、自主定价系数、无赔款优待系数、实际应付商业险保费、交强险基准保费、有责事故费率浮动系数、实际应付交强险保费、车船税，及甲方应付合计保费等（参考附件 2）。

1.3 乙方应保证甲方获得优先服务的权利（具体权利以本合同本条以及第五、六、七条各项约定为准）。

1.4 乙方指定人员及时为甲方出险车辆提供理赔咨询、单证收集、送赔款上门等服务。

1.5 投保期间有新增车辆拟投保的须严格按照国家规定基准保费和合同费率标准执行。

1.6 及时为甲方办理车辆保险手续，若因乙方未按期送保上门造成甲方车辆脱保，甲方车辆脱保期限内发生的一切法律责任与任何经济损失均由乙方全责承担。

2、理赔服务

2.1 乙方应设立 24 小时全天报案服务电话，报案电话：_____。

2.2 简化管理理赔手续：为甲方车辆开通 VIP 绿色理赔通道。

2.3 如遇事故出险，乙方接到报案后，安排专人进行事故查勘（如需）并予以核定损失，一次性告知甲方需提供的索赔相关证明或资料。

2.4 乙方每月定期 2 次安排专人上门收集索赔资料，如甲方有需要乙方随时可安排专人上门收取索赔资料，乙方需在收到齐全的索赔资料后及时结案赔付，具体赔付时限按本合同约定执行。成立微信理赔小组，对小额赔案简化处理。

2.5 在事故报损或者查勘定损过程中，甲方相关人员可随时寻求乙方服务小组成员的帮助，并要求其提供协助，服务小组成员接到咨询或求助电话后须做好有关的服务。

2.6 乙方服务小组接受甲方相关人员关于车险投保咨询以及理赔进程查询等事宜，理赔处理中如遇分歧、疑义或者对有关服务不满意的可与乙方设立的服务监督小组取得联系并寻求帮助。

2.7 其他按照本合同本条以及第五、六、七条执行。

3、其他服务

3.1 乙方应按甲方要求，按月或按季度定期报送《车辆交通事故理赔清单》。

3.2 为便于安全管理和事故控制，乙方应按甲方要求，在取得甲方或其下属全资、控股企业委托授权后予以赔付，乙方不得单方赔付。

五、接报案及现场查勘

1、现场查勘时限

1.1 乙方接到甲方事故报案后的 10 分钟内，乙方查勘人员应及时与报案人员取得联系，并作出是否查勘现场的处理意见。出事地点在城区的 30 分钟内到达现场，郊区的 45 分钟内达到现场；若

甲方需要可直接派专人前往出险地协助甲方处理理赔相关事项。同时，由专人负责帮助甲方办妥相关的索赔手续。如无法按约定时间到达事故现场，则视同乙方认可甲方提供的包括但不限于事故说明、现场照片及其他证明材料等，但有相反证据的除外。。

1.2 甲方如因不可抗力无法及时报案，乙方将认可甲方出具的书面说明（包括但不限于事故说明、现场照片及其他证明材料等），并视同为及时报案。

2、索赔资料

乙方在查勘后一次性告知甲方需准备的索赔资料清单，甲方按此进行材料准备。乙方收到甲方的索赔资料后，若乙方认为有关证明和材料不完整的，须在收到索赔资料后 5 个工作日内立即以书面形式向甲方说明应补充提供的有关证明或资料。若乙方在收到索赔资料后 5 个工作日内未提出有关书面审核意见，则视为乙方认可索赔资料完整。在以后的理赔处理中，乙方不能以索赔资料不齐全为由拒赔或要求延长理赔期限。

在甲方准备有关索赔资料的过程中，乙方可根据甲方的要求，提供上门协助收集整理相关单证的服务。

2.1 索赔须知一次性告知

乙方指定专门的理赔单证负责人，做到逐项核实或记录，提供规范的交接手续；审核中如发现甲方提供的索赔资料有不完整情况的，一次性书面告知甲方；通知甲方需补交资料的明细项目及相关资料索赔手续，不得借故拖赔。

2.2 无人伤的小额事故简易处理办法

发生轻微物损事故，损失金额在 5000 元（含）以下的，甲乙双方指定的工作人员自行协商，若双方无争议应当场签定自行协商处理书。经乙方查勘定损，可无需提供交警处理证明即可理赔。

2.3 单方小额事故简易处理办法

单方事故，甲方可报案后自行对事故现场及车辆进行拍照，到甲乙双方确定的修理厂并经乙方定损后进行修理及理赔，免第一现场查勘。

2.4 人伤案件协助处理

甲方车辆出险，在发生人伤或案情较复杂的案件，乙方应派医疗、法律等专业人员全程参与案件的跟踪服务，由此产生的相关费用由乙方全部承担。

六、理赔时限

1、接到甲方索赔请求后，对属于保险责任的事故，乙方按以下约定及时做出核定。

1.1 在接到报案后，在 1 个工作日之内确定损失金额；若损失金额难以确定，最迟不超过 7 个工作日；

1.2 在赔付过程中，乙方承诺修理工时以市场价格、物价部门、交通部门核定的价格为依据，对出险车辆配件损失程度超过 50%的情况下，予以更换新件并确保修复配件按原厂配件进行估价，确保维修质量；若甲乙双方对配件损失程度有异议的，由甲乙双方共同指定的第三方权威机构确认。

1.3 如未按约定时间定损或造成财产损失无法确定的，以甲方提供的财产损毁照片、损失清单和修复发票作为赔付理赔依据。

2、赔偿期限

在甲方索赔材料齐全的情况下，自乙方收到索赔材料之日起，赔偿期限做如下约定：

1 万元（含）以下并责任明确的事故，无人员伤亡，立等可取；

1 万元—5 万元（含）之内的事故，在 4 个工作日之内进行赔付；

5 万元—8 万元（含）之内的事故，在 6 个工作日之内进行赔付；

8 万元—20 万元（含）以下的赔案在 8 个工作日内赔付；

20 万元以上的赔案在 10 个工作日内进行赔付。

如乙方未能在上述约定的期限内履行赔付义务，则甲方可按照赔款金额的一定比例收取违约金，具体比例为每延迟一天收取赔款金额的 1%。

七、其他服务方案

1、预付赔款支付

被保险车辆涉及人伤的重大事故，经甲方申请，乙方提供在保险责任范围内预付实际已发生医疗费用的服务。甲方提供责任明确的交警责任认定书、可以确定损失的索赔资料及协议书等即可申请。

注：重大事故特指事故损失金额 10 万元（含 10 万元）以上。

2、人伤处理，善后指导

乙方提供 24 小时全年无休的人伤处理电话咨询指导，指导任何人伤案件的处理。乙方安排专业人员提供重大人伤案件处理咨询服务，为甲方无偿提供调解意见、应诉方案、费用审核等医学、法律上各项专业咨询服务。

3、人伤案件，调解主持

对于事故双方丧失交警部门调解机会的，又不愿上法院处理的人伤保险责任事故，经事故双方的申请，由甲方所在地的人民调解委员会在公平、公正、平等的原则下主持人伤事故赔偿调解，甲方、乙方以及事故另一方均应参加。

4、赔偿垫付承诺

4.1 在保险期限内合法使用保险车辆的过程中，发生保险事故，造成车内人员或第三者人身伤害，需紧急救援的，乙方在责任限额范围内先行垫付医疗费、抢救费用及住院费等相关费用。

4.2 所有责任范围内的门急诊案件，乙方承诺在照片资料齐全后根据票据资料在 24 小时内完成预赔。

5、其他理赔服务内容

5.1 实施“险后两访”制度

每次接到甲方报案电话后，乙方安排专人进行险后回访，回访内容包括对查勘定损人员查勘时效、服务态度、工作技能的满意度等。赔付结案后，乙方实施第二次回访，回访内容主要为赔付时效和客户满意度等。

5.2 服务人员变动

现场服务小组成员将各司其职，互相配合，手机均保持 24 小时开通。如果乙方需变更服务小组成员，须书面告知甲方接替人员的工作经验、简历和联系方式，并经甲方同意后更换；同时，接替人员要求在一周内熟悉情况，进入工作状态。

5.3 建立考评和监督机制

乙方应对服务于本项目的承保理赔人员实行服务质量考核，并制订完善的投诉与监督机制，明确惩罚措施。对于甲方不满意的服务人员及时进行调整并采取提示、警告、撤换等措施给予相应处罚，督促理赔工作人员保质保量地完成日常理赔工作。

5.4 理赔资料的归档

乙方将为本保险项目建立一个单独的理赔案件资料库，将相关单证及出险资料、照片等相关理赔材料进行统一存放、归档；且乙方应提供清单，便于甲方查询和管理。资料的归档由乙方全权负责，并严格执行相关保密要求。

5.5 理赔管理

乙方应按甲方要求，按月或按季度定期报送《车辆交通事故理赔清单》，清单应包括但不限于已决金额、未决金额、赔付率等汇总数据，便于甲方全面了解赔案信息。

对于已发生的赔案，乙方将列明赔案号、保单号、案件名称、损失金额、赔付金额和是否结案等信息。

对于处理中的赔案，乙方列明该赔案处理进度，以供甲方随时了解赔案进展。

5.6 关于非医保用药的问题

医疗机构对生命体征不平稳和虽然生命体征平稳但如果不采取处理措施会产生生命危险，或者导致残疾、器官功能障碍，或者导致病程明显延长的受害人，参照国务院卫生主管部门组织制定的交通事故人员创伤临床诊疗指南而采取必要的处理措施所发生的医疗费用均在理赔之列。

5.7 关于车外、车上事故一次造成多名人员受伤理赔问题

一次事故造成多名人员受伤的，无需整案赔偿完毕才能结案。已达成赔偿协议并支付赔偿款之后，乙方均可以采取预付结案支付相应保险理赔款。

5.8 护理费赔付约定

凡甲方发生人伤事故案件，护理费赔付标准按照届时有效的相关法律法规规定执行。

5.9 精神损失费赔偿

经法院判决的精神损失费，乙方应在第三者责任强制险范围内予以优先赔偿。

5.10 诉讼费用的赔偿

涉及车险第三方诉讼，甲方在应诉过程中产生的诉讼费，保险事故发生后，甲方因保险事故而被提起仲裁或者诉讼的，对应由甲方支付的仲裁或诉讼费用以及事先经乙方书面同意支付的其它必要的、合理的法律费用，乙方也负责赔偿。

5.11 伤残评定费用

涉及到伤残评定如乙方有异议需重新鉴定的，重新鉴定费用由乙方全额承担。

5.12 同一被保险人互碰损失

同属甲方名下车辆及财产发生碰撞，在案件事实清楚、无道德风险的情况下，乙方应按第三者责任险予以赔偿。

5.13 补报案约定

如承保车辆因交通事故、意外事件等情况出险，甲方未在第一时间向乙方报案，发生后补报案的（30 天内），在提供了交警责任认定书后，乙方将视做第一时间报案。

5.14 代定损约定

甲方未保车损险车辆负全责的事故，乙方需派查勘人员代为定损。

八、违约责任

1、乙方未经甲方同意擅自更换项目负责人或服务小组成员的，每发现一次扣除 5000 元。

2、由乙方引起的无法按时提供出具保单服务而使甲方车辆脱保的，甲方车辆在脱保期限内发生的一切法律责任与任何经济损失均由乙方全责承担，相应经济损失甲方有权在履约保证金中直接扣除，同时甲方有权提前终止合同。

3、除本合同另有约定外，任何一方违反本合同项下约定的义务，均构成违约，违约方需赔偿由此给守约方造成的损失，包括但不限于守约方的实际损失以及守约方为实现债权所发生的调查费、公证费、仲裁费、诉讼费、律师费、保全费、保全保险费等在内的一切合理费用或开支。

九、履约保证金

乙方在对甲方投保业务和合同条款已做明确了解的情况下，为保证在服务中承诺的履约义务得到切实履行，愿意按本项目预估合同总价款的 5%向甲方提供履约保证金。

在合同签署前，乙方应向甲方专用账户转入履约保证金_____元。若在合同期满尚有未完成理赔项目或应承担的其他责任的，预留履约保证金的 20%暂不退还，若乙方承担的金额预计将超过 20%的，甲方有权按照乙方应当承担金额扣留保证金，待理赔金额及相关赔偿全部执行完毕后无息退回履约保证金。

十、考核内容及要求

甲乙双方本着公平、公正原则，甲方每季度对乙方进行一次考核（具体考核标准见附件 3，以招标文件内容为准），若乙方一次考核得分在 90 分（不含）以下的予以警告，并扣除履约保证金的 5%，一年内累计两次考核得分在 90 分（不含）以下的，甲方有权解除合同并扣罚乙方全额履约保证金（甲方恶意考核除外）。

乙方如因重大违约行为或考核不合格造成提前解除合同的，在三年内不得参加杭州市能源集团有限公司及其所属全资、控股公司组织的车辆保险招标项目。杭州市能源集团有限公司有权将乙方列入供应商不良行为记录名单（即黑名单）。

十一、争议处理

双方在履行本合同时产生的争议应通过友好协商解决，如协商不成，可向甲方注册地人民法院提起诉讼。

十二、合同组成部分

下列文件视为构成并作为阅读和理解合同的组成部分，即：

- 1、本合同及附件（含谈判中澄清文件，如果有）；
- 2、中标通知书；
- 3、投标文件（含投标人在评标期间递交和确认，经双方同意的对有关问题的补充资料和澄清文件等，如果有）；
- 4、招标文件及书面通知(如果有)；
- 5、构成本合同的其它文件。

上述文件将相互补充，若有内容不明确相矛盾之处，以上列次序在先者为准。

十三、保密条款

1、未经甲方书面授权，乙方及乙方处理相关事宜的人员不得以任何目的向双方以外的第三方泄露或者授权允许他人披露、使用甲方的机密信息和资料，甲方的机密信息和资料主要包括甲方及其分公司、子公司的相关信息。

2、未经甲方书面同意，乙方及乙方处理相关事宜的人员不得复印或指使他人带走、复印一切属于甲方的资料和信息。

3、未经乙方书面同意，甲方及甲方处理相关事宜的人员应对乙方提供的保险方案、承保条件、报价、保险责任、有关保险条款、服务条件和条款等信息和资料履行保密义务，不得向甲乙双方以外的任何第三方泄露、使用或者授权允许他人披露、使用上述信息和资料。

4、本条约定长期有效，不因本合同的变更、中止或到期而失效。任何一方违反本合同约定，应赔偿由此给对方造成的损失。

十四、合同期限

2024年__月__日至 2025年__月__日

十五、其他

- 1、本合同未尽事宜，双方应另行协商并签订补充合同，补充合同与本合同具有同等效力。
- 2、双方联系人或授权代表在履行合同过程中所做的任何承诺、通知等，都对双方具有约束力。
- 3、乙方须在签约时按甲方要求提供最新一期年检过的营业执照复印件、相关资质证等。
- 4、本合同和附件，以及后续签订之相关补充合同，如就同一事项约定不一致的，以后发生效力文件为准。

5、本合同一经签订，甲乙双方均不得擅自涂改，未经双方确认的涂改部分无效。

十六、合同份数

本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，合同经双方法定代表人或授权代表签字并盖公章或合同专用章之日起生效。

十七、其他补充事项的约定（根据投标人承诺的增值服务条款等，在签订合同时增补）

十八、附件

- 1、保险服务工作组、监督组对接人员联系方式
- 2、车辆保费清单
- 3、工作质量跟踪考评表
- 4、廉政协议
- 5、其他（若有）

（以下无正文）

甲方：

（盖章）

法定代表人或授权代表签字：

日期：

乙方：

（盖章）

法定代表人或授权代表签字：

日期：

附件 1:

保险服务工作组、监督组对接人员联系方式

接洽职责	公司职务	姓名	在司工作年限	联系电话	办公地点
本项目负责人					
服务小组人员: XX 分/ 子公司/部门联络人					
服务小组人员: XX 分/ 子公司/部门联络人					
服务小组人员: XX 分/ 子公司/部门联络人					
服务小组人员: XX 分/ 子公司/部门联络人					
服务监督小组人员					

附件 2:

车辆保费清单

序号	投保单位	车牌号	交强险保单号	商业险保单号	起保日期	车辆使用性质	车辆种类	交强险			车船税 (元) D	商业险										合计 保费 (元) P=C+D+ H+J+L+N
								基准 保费 (元) A	有 责 事 故 费 率 浮 动 系 数 B	交 强 险 应 缴 保 费 (元) C=A*B		无赔 款 优 待 系 数 E	自 主 定 价 系 数 F	车 损 险 基 准 保 费 (元) G	车 损 险 应 缴 保 费 (元) H=E*F* G	第 三 者 责 任 险 基 准 保 费 (元) I	第 三 者 责 任 险 应 缴 保 费 (元) J=E*F* I	车 上 人 员 责 任 险 (司 机) 基 准 保 费 (元) K	车 上 人 员 责 任 险 (司 机) 应 缴 保 费 (元) L=E*F*K	车 上 人 员 责 任 险 (乘 客) 基 准 保 费 (元) M	车 上 人 员 责 任 险 (乘 客) 应 缴 保 费 (元) N=E*F*M	
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						
7																						
8																						
9																						

注：1. “车辆使用性质”填写营业货车、营业挂车、营业城市公交、营业公路客运、营业旅游客运、非营业企业、非营业货运、非营业挂车等；
2. “车辆种类”填写货车、特种车等。

附件 3:

工作质量跟踪考评表

考核内容	考核标准
中标人应设立 24 小时全天报案服务电话, 为采购人车辆开通 VIP 绿色通道。	未做到, 每次扣1分
中标人应及时为采购人出险车辆提供理赔咨询、单证收集、送赔款上门等服务。	未做到, 每次扣1分
中标人应及时为采购人办理车辆保险手续, 应设有专项联络人, 会根据采购人提供的车辆信息清单于每月15日(休息日顺延)将下月到期需要续保的车辆清单报送给采购人相关指定的联络人, 提前进行续保前的信息对接, 并根据采购人的要求落实有关续保流程。	未做到, 每次扣1分
中标人每月定期2次安排专人上门收集索赔资料, 如采购人有需要中标人可随时安排专人上门收取索赔资料。	未做到, 每次扣1分
在事故报损或者查勘定损过程中, 中标人在接到采购人相关人员咨询或求助电话后须做好有关的服务及帮助。	未做到, 每次扣1分
中标人应帮助采购人做好理赔处理遇到的分歧、疑义等。	未做到, 每次扣1分
中标人应自觉接受采购人相关人员关于车险投保咨询以及理赔进程查询等事宜, 且中标人应根据采购人要求每月或每季度定期将车辆承保理赔信息以及季度制作风险分析报告及时报送给采购人。	未做到, 每次扣1分
中标人接到采购人事故报案后的 10 分钟内, 中标人的查勘人员应及时与报案人员取得联系, 并作出是否查勘现场的处理意见。未在合同约定时间内到达查勘现场。	未做到, 每次扣1分
中标人在收到索赔资料后, 5 个工作日内审查并核实反馈。若中标人认为有关证明和材料不完整的, 应向采购人说明需补充提供的有关证明或资料并适当予以提供指导。	未做到, 每次扣1分
中标人应指定专门的理赔单证负责人, 做到逐项核实或记录, 提供规范的交接手续; 审核中如发现采购人提供的索赔资料有不完整情况的, 应一次性书面告知甲方; 并及时通知采购人需补交资料的明细项目及相关索赔手续等, 无故不得拖赔。	未做到, 每次扣1分
采购人车辆出险的, 且在发生人伤或案情较复杂的案件, 中标人应免费派医疗、法律等专业人员全程参与案件的跟踪服务。	未做到, 每次扣1分
中标人应在接到报案后, 在1个工作日内确定损失金额; 若损失金额难以确定, 需提前书面通知采购人, 且最迟不得超过7个工作日。	未做到, 每次扣1分
中标人在采购人索赔材料齐全的情况下, 应在合同约定的赔偿期限内完成赔付。	未做到, 每次扣1分
中标人应提供24小时全年无休的人伤处理电话咨询指导, 指导任何人伤案件的处理。中标人应免费安排专业医疗人员提供重大人伤案件处理咨询服务, 为甲方免费提供调解意见、应诉方案、费用审核等医学、法律上各项专业咨询服务。	未做到, 每次扣1分
对于事故双方丧失交警部门调解机会的, 又不愿上法院处理的人伤保险责任事故, 经事故双方的申请, 由采购人所在地的人民调解委员会在公平、公正、平等的原则下主持人伤事故赔偿调解, 甲方、乙方以及事故另一方均应参加。	未做到, 每次扣1分
在保险期限内合法使用保险车辆的过程中, 发生保险事故, 造成车内人员或第三者人身伤害, 需紧急救援的, 中标人应在责任限额范围内先行垫付医疗费、抢救费用及住院费等相关费用。	未做到, 每次扣1分
所有责任范围内的门急诊案件, 中标人承诺在照片资料齐全后根据票据资料在24小时内完成预赔。	未做到, 每次扣1分

每次接到采购人所报案电话后，中标人应安排专人进行险后回访，回访内容包括对查勘定损人员查勘时效、服务态度、工作技能的满意度等。赔付结案后，中标人实施第二次回访，回访内容主要为赔付时效和客户满意度等。	未做到，每次扣1分
中标人应对服务于本项目的承保理赔人员实行服务质量考核，并制订完善的投诉与监督机制，明确惩罚措施。对于采购人所不满意的服务人员应及时进行调整并采取提示、警告、撤换等措施给予相应处罚，督促理赔工作人员保质保量地完成日常理赔工作。	未做到，每次扣1分
中标人将为本保险项目建立一个单独的理赔案件资料库，将相关单证及出险资料、照片等统一存放、归档；且中标人应提供清单，便于采购人查询和管理。资料的归档由中标人负责，严格执行相关保密要求。	未做到，每次扣1分
中标人应按合同约定，每月或每季度向采购人报送《车辆保险理赔信息表》。	未做到，每次扣1分
中标人应按投标文件承诺及合同约定，提供增值服务。	未做到，每次扣5分

注：采购人、中标人本着公平、公正原则，招标人/采购人每季度对中标人进行一次考核，若中标人一次考核得分在 90 分(不含)以下予以警告并扣除履约保证金的 5%，一年内累计两次考核得分在 90 分以下的，采购人有权解除合同并扣罚中标人的全额履约保证金（除招标人/采购人恶意考核外）。

如因中标人存在重大违约行为或考核不合格导致采购人提前解除合同的，中标人在三年内不得参加杭州市能源集团有限公司及其所属全资、控股公司组织的任何车辆保险招标项目。

附件 4:

廉 政 协 议

甲方: _____

乙方: _____

为加强廉政建设,规范双方的各项活动,防止发生各种谋取不正当利益的违法违纪行为,保护国家、集体和当事人的合法权益,根据国家有关法律法规和廉政建设责任制度规定,特签订本廉政协议。

第一条 甲、乙双方约定

(一) 甲、乙双方应共同严格遵守国家和省市以及招标人主管部门关于市场准入、项目招标投标、市场经济活动等有关法律、法规和相关政策,以及项目廉政建设的各项规定。

(二) 甲、乙双方应认真执行双方签订的合同文件,自觉按合同约定履行责任。

(三) 甲、乙双方的业务活动必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则(除法律法规另有规定者外)。不得为获取不正当的利益,损害国家、集体和对方利益;不得违反管理相关规章制度。

(四) 甲、乙双方有对本方人员开展廉政告知、廉政教育和职业道德教育的义务。

(五) 甲、乙双方应加强对本方人员廉政监督,建立健全廉政制度,认真严肃查处本方人员违法违纪行为。

(六) 甲、乙双方如发现对方人员在业务活动中有违规、违纪、违法行为的,应及时提醒对方并督促其纠正,或直接向对方法人代表、纪检监察部门及检察机关如实反映情况。

第二条 甲方(含甲方人员)廉政责任

(一) 不得接受乙方或向乙方索取或以借用为名占用乙方的任何财物;不得接受乙方的礼金、礼品和各种有价证券、支付凭证及其他贵重物品;不得接受乙方的以任何名义支付的回扣、好处费、感谢费或其他经济利益。

(二) 不得向乙方报销应由甲方(含甲方人员)承担的费用;不得接受乙方提供的宴请、旅游、健身、娱乐等活动安排;在婚丧嫁娶等活动中不邀请乙方人员参加;不得接受乙方提供装修住房、配偶子女的工作安排等方面的便利。

(三) 不得利用职务便利向乙方介绍或指定工程分包单位(或个人)、物资供应商;不得利用职务便利向乙方推销或指定使用物资设备等。

(四) 不得接受乙方购置的或长期提供的通信工具、交通工具等。

(五) 对无法拒绝的乙方及其个人所送的钱物,受礼者自收受之日起一个月内上交至甲方纪检监察部门。

(六) 对乙方提供的有关信息,应及时调查处理并反馈结果。

第三条 乙方(含乙方人员)廉政责任

(一) 不得以任何形式向甲方行贿;不得向甲方送礼金、礼品和各种有价证券、支付凭证及其他贵重物品;不得以任何名义向甲方及其工作人员支付回扣、好处费、感谢费或其他经济利益。

(二) 不得为甲方报销应由甲方(含甲方人员)承担的费用;不向甲方提供宴请、旅游、健身、娱乐等活动;不参加甲方人员的婚丧嫁娶等活动,不向甲方家庭成员及亲属赠送任何礼金、礼品等;不得向甲方及其工作人员提供个人装修住房、配偶子女的工作安排等方面的便利。

(三) 不得接受甲方介绍或指定的工程分包单位和物资供应商;不得接受甲方推销或指定使用的物资设备。

(四) 不得以任何理由为甲方及其工作人员购置或长期提供通信工具、交通工具等。

(五) 对甲方及其个人索要钱物、介绍或指定工程分包单位和物资供应商、推销或指定使用物资设备、借用占用车辆等行为予以拒绝,并及时主动向乙方上级纪检监察组织报告。

（六）对甲方提供的乙方（含乙方人员）违纪违规有关信息，应及时调查处理并反馈结果。

（七）乙方不得以任何理由为甲方及其工作人员组织有可能影响公正执行公务的宴请和各类休闲娱乐等活动。

（八）乙方及其工作人员必须严格按照有关规程办事，不得与其他单位互相串通，损害甲方利益。

第四条 违约责任

甲乙双方不履行各自义务，构成犯罪和违纪的，由司法机关和有关纪检监察部门按管辖依法依规处理，所认定的事实和处理结果作为承担下列约定违约责任的依据。

（一）甲乙双方工作人员有违反本协议约定的责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和甲乙双方单位及其上级党政部门党风廉政建设规定给予当事人批评教育、组织处理或党纪政纪处分；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

（二）乙方贿赂甲方人员的，被纪检监察部门或检察机关立案查处的，甲方有权中止项目合同，由此造成甲方的损失以及一切费用均由乙方承担。

（三）甲方双方不履行协议约定义务的，应将责任人调离本项目并按规定予以处理，且双方有义务将有关责任人的责任追究情况通报对方。

（四）甲乙双方自觉履行本协议并互相监督，一方不履行协议的，另一方有权利和义务进行举报。一方主动举报另一方，举报方不承担上述约定的违约责任，全部由被举报方承担，但不免除各自应负的法纪责任。

（五）由于甲乙双方单位或工作人员个人行为造成违约的，双方承担上述违约责任。

（六）甲乙双方在履行协议中发生争议，一方有权向对方上级单位主管部门和纪检监察部门反映情况并要求帮助解决争议。

第五条 本协议有效期为双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起至双方权利义务履行完毕为止。有效期内发生的违约事实，有效期后发现的适用本协议。

（以下无正文）

甲方单位（盖章）：
甲方代表（签字）：

乙方单位（盖章）：
乙方代表（签字）：

附件 5

其他（若有）