

政府采购车辆保险合同

编号：1136998387J20200009

采购单位（甲方）：宁波市海曙区发展和改革局

服务单位（乙方）：中国平安财产保险股份有限公司宁波分公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》、等法律法规规定，并严格遵循宁波市海曙区国家机关、事业单位及（或）团体组织车辆保险采购项目招标文件、投标文件、车辆保险服务协议，就甲方委托乙方提供车辆保险服务事宜，双方经协商一致，签订本合同，以资共同遵守。

一、服务项目、价格

金额单位：元

需求类型	险种描述	数量	单位	单价(元)	净保费(元)	车牌号码	投保金额(元)
海曙区行政事业等单位机动车辆定点保险资格认定	保险	1	项	2335.65	2335.65	浙B8M3V6	--
合同总价：大写人民币贰仟叁佰叁拾伍元陆角伍分，小写2335.65元。							

二、付款方式

付款时间	付款比例(%)	金额(元)	备注
2020-09-27	100.00	2335.65	--

三、服务条款

第一节 承保服务

(一) 承保方案

1、承保方案：

- 使用费率：费率按照现行中国保险监督管理委员会批复的平安保险公司宁波地区的费率规定执行；
- 优惠系数：无赔款优待系数、自主渠道系数、自主核保系数适用于采购方的所有车型（包括国产、进口）；
- 保险费计算：实际保费=每辆机动车的基准保费*无赔款优待系数*自主渠道系数*自主核保系数。

（无赔款优待系数：以往年度索赔记录，通过行业车险信息平台获取，保险公司必须严格据实使用平台获取的系数值，不允许上下浮动。）

(4) 承保险别：

车辆损失险：车辆损失险的保险金额按投保时的实际价值协商确定；

第三者责任（综合）险：限额按投保方要求确定；

车上人员责任险：限额按投保方要求确定；

以上三个险种不计免赔；

其他附加险种：可由投保人自行选择。

我司根据投保方的通知和要求在基本险（车辆损失险、商业第三者责任<综合>险、车上人员责任险、交强险）、附加险（不计免赔）险种范围内确定保险险种并上门签订保单。

具体系数使用将严格按照保监会批复的条款及费率执行。当国家保险监管部门批准调整机动车辆保险条款、费率及调整系数时，我司将调整依据和方案及时书面通知投保方。

(5) 对新购置车辆，应被保险人要求提供上门服务，并在被保险人递交投保资料之日起（包括传真形式，但以传真形式递交投保资料之后应补递正本）1个工作日内完成出单事宜并将保单正本和保费收据送达被保险人。

(6) 续保服务：确保续保车辆在保险到期日前办妥续保手续，新购车辆按照车辆使用单位要求的时间办理保险手续，同时将保险单及时派专人送达使用单位。

(7) 变更及批改服务：在接到宁波市市级行政事业单位车辆变更通知（如调拨、报废）后，2小时内办完保险变更批改手续，并及时送达使用单位，同时将报废车辆的退保保费退还。

(8) 承保及理赔报表：我司将于每月终了后五天内，制作《宁波市市级行政事业单位机动车辆投保情况汇总表》和《宁波市市级行政事业单位机动车辆保险赔款汇总表》，上报到宁波市政府采购中心。以便宁波市政府采购中心能够及时

了解各单位车辆保险和赔款情况。

(9) 保险费缴纳：我司将严格依据与宁波市政府采购中心签订的定点保险协议有关条款和被保险人的实际情况以非现金方式结算保险费。

2、上门服务描述

在保险服务中，除了有周密且合理的服务计划外，人的因素成为最主要的决定要素。人员的服务理念、工作态度、工作经验、执行程度在一定程度上决定了服务质量。我司将由业务资深人员组成项目服务小组，由宁波分公司总经理室领导牵头组成，配备有责任心、有经验的多名组员，综合了承保、理赔和服务的各项负责和执行人员，并详细划分责任范围，保证与被保险人及时沟通，以保证服务落实到位。

	姓名	公司职务	本项目职务	手机
组长	章莉萍	宁波分公司副总经理	项目组组长，项目总协调人	13777280990
成员	郁海涛	宁波分公司政保业务部总监	项目副组长	15958299485
	胡上尉	宁波分公司车险部经理	项目核保管理	13819839918
	吴燕	宁波分公司车险部团车核保	项目风险管理	13906682601
	袁莉娜	宁波分公司客服部出单室主任	项目出单管理	13165917977
	王莹	宁波分公司政保业务部产品经理	项目服务专员	13373870028
第一联系人		王莹		

3、续保服务

确保续保车辆在保险到期日前办妥续保手续，新购车辆按照车辆使用单位要求的时间办理保险手续，同时将保险单及时派专人送达使用单位。提醒投保单位续保事宜，未提醒而造成脱保、漏保、误保，使投保单位遭受的经济损失，均由保险公司承担。

4、固定的业务受理窗口

我司开设固定的业务受理窗口，并由专业人员办理相关业务。相关承保及理赔资料由专业人员上门收取。

5、廉政工作

我司承诺协助投保人做好对投保经办人的廉政工作，不得以任何形式向投保人提供回扣。

6、服务手册

我司将对政府车辆定点保险编制针对性服务条款，服务手册内容包括：服务承诺，理赔指引，增值服务，驾驶指南。供相关驾驶人员翻阅。

(二)其他优惠条件

序号	其他优惠条件一览表	
1	组织实施回访服务	我公司将组织项目小组进行客户回访服务，向客户通报保险理赔和服务情况，收集客户反馈意见
2	重点客户VIP贴身服务	投保单位车辆享受我司VIP客户贴身服务
3	单位员工的私家车服务	投保单位员工投保平安电话车险还将享受到团体客户VIP同质服务。
4	好车主APP服务	我司好车主APP提供保单查询、道路救援、年检代办、违章查询、一键挪车、在线理赔等服务

1、组织实施回访服务

在合同有效期内及保单有效期内，我公司将组织项目小组进行客户回访服务，向客户通报保险理赔和服务情况，收集客户反馈意见，并就有关问题进行沟通与协商，保持良好的合作关系。客户最大的满意是我们的目标，我司不断改进服务

措施,提高服务质量。

项目服务专员: 每月三次以上拜访

项目小组负责人: 每季度一次以上拜访

项目理赔负责人: 每季度一次以上拜访

项目分管总: 每年两次以上拜访

2、重点客户VIP贴身服务

平安产险宁波分公司专门指定客户服务专员为被保险人提供一对一的VIP贴身服务, 全程为被保险人提供承保、理赔与保险咨询等各项后续服务。使投保人和被保险人得到“联系一个人, 保险全无忧”的优质和快捷的保险服务。

客服专员: 王莹 联系方式: 13373870028

3、单位员工的私家车服务

投保单位员工投保平安电话车险还将享受到团体客户VIP同质服务。

4、好车主APP服务

第二节 理赔服务

(一) 理赔方案

1、理赔服务团队

我司设立了以分公司总经理室领导牵头, 配备有责任心、有经验的全大市理赔部负责人的理赔服务团队, 并详细划分责任范围, 保证与被保险人及时沟通, 以保证理赔服务落实到位。

	姓名	职务	手机	固话
组长	杨小刚	宁波分公司 副总经理	18957495887	0574-87169669
成员	郁海涛	宁波分公司 政保业务部总监	15958299485	0574-88516978
	张锐	宁波分公司 车险理赔部负责人	15019229191	0574-87972270
	林哲明	鄞州支公司 理赔部负责人	13486680367	0574-87680946
	刘奇	北仑支公司 理赔部负责人	13486680210	0574-86872015
	黄垒	慈溪支公司 理赔部负责人	18892630200	0574-63083306
	鲍东升	余姚支公司 理赔部负责人	13566552944	0574-62630086
	任振郎	宁海支公司 理赔部负责人	13586678558	0574-65208361
			象山支公司	

	杨俊义	理赔部负责人	13486680361	0574-65798101
	夏云港	奉化支公司 理赔部负责人	18506568817	0574-88580272
	谭军	镇海支公司 理赔部负责人	13777067510	0574-86275509
	王莹	宁波分公司 政保业务部产品经理	13373870028	0574-83880926
第一联系人		王莹		

2、理赔设备情况

宁波平安产险目前拥有查勘定损人员145人，查勘车辆105辆，覆盖宁波所有的三级机构，能够为客户提供齐全周到的服务，其中理赔服务主要突出“快”“易”“免”，为客户提供全方位的服务。

我司每位查勘员还配备了“车险E理赔系统”新手持终端。通过对接“新高铁”理赔系统，对人、车、物任务流进行差异化处理，自动判定单证规则集，实时跟踪与监控案件进展，通过与诉讼系统对接，实时关注案件投诉处理情况，通过引进OCR识别技术，VIN码解析等功能，使新手持终端更加E化、标准化、自动化。

3、接报案

(1) 设立24小时服务专线电话，电话号码：平安产险服务热线95511，可全年365天随时接受被保险人的出险报案，并立即通知项目客户理赔专员；被保险人也可以直接向我司的客户服务专员报案，同时各服务专员手机24小时开机，接受客户通过手机报案。

(2) 被保险人因特殊情况无法在规定的时间内报案，我司将认可被保险人事后出具的书面说明及口头说明，并视同为及时报案。

(3) 接到客户报案通知后，客户服务专员和理赔服务专员立即开始协助被保险人办理后续理赔手续，项目工作小组开始对理赔过程进行监督与协调，确保优质高效完成后续理赔工作。

4、现场查勘

(1) 我司接到报案后需要进行现场查勘的，将立即指派专门人员到达事故现场，市内将在30分钟内，郊区县将在1小时内到达。省内其它市、县应于2小时内赶到报案现场或委托当地本系统保险机构查看；外省应及时直接派人前去或委托当地本系统保险机构查看，并派专人协助投保人办理相关的索赔手续。

(2) 如我司无法按照约定时间到达事故现场，我司将以被保险人提供的现场照片、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。如被保险人确实当时无法拍照，可不提供现场照片；

(3) 对于下列保险事故，我司同意免除现场查勘：

- ①对于发生不涉及人身伤亡的保险事故且损失金额在5000元以下我司将免除现场查勘。
- ②对于经过公安机关勘察的保险事故凭据公安机关出具的事故证明索赔，我司将免除现场查勘；
- ③车身划痕险保险事故免现场查勘；
- ④玻璃单独破碎险保险事故免现场查勘；
- ⑤自燃险保险事故凭公安消防部门事故证明索赔，我司将免除现场查勘；
- ⑥由于暴雨、暴风、冰雹等自然灾害所造成的保险事故我司将免除现场查勘；
- ⑦对于特殊用途车辆或事先约定车辆免现场查勘，我司将以被保险人提供的现场照片、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；
- ⑧对于经过交警处理并出具事故处理书的保险事故，我司将免除现场查勘。
- ⑨盗抢险案件免现场查勘，凭据出险地县级以上公安机关出具的全车盗抢案件证明索赔；
- ⑩对于未造成第三者人员伤亡和财产损失的、车辆能自行移动的事故免现场查勘。

5、定责定损

(1) 我司在接到被保险人报案后，对于属于保险责任的事故，按照以下约定及时定损，在计损时必须以原厂配件价格为基数进行计算。

- ①对于常见车型，在我公司接到报案后，

1. 预估车辆损失金额在5,000元以内，在1个工作日内确定损失金额。
2. 预估车辆损失金额在5,000-50,000元，在3个工作日内确定损失金额。
3. 预估车辆损失金额在50,000元以上，在5个工作日内确定损失金额。

②对于稀有车型，按照被保险人要求的时间地点随时会同被保险人共同确定损失。

③对于赔偿结果无法达成一致时，根据被保险人的要求，指定具有国内保险公估营业许可的双方认可的公估公司进行损失理算，并负担有关公估费用。

(2) 如我司未按约定时间定损，造成财产损失无法确定，以被保险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；

(3) 对于不属于保险责任的，我司将在接到被保险人赔偿请求后3个工作日内向其发出《拒赔通知书》。

6、赔款时限

(1) 在被保险人提供完整必要的索赔材料后，承诺按下列约定时限向被保险人支付赔款：

赔款金额	结案时限
¥10000元（含¥10000元）以下	当日
¥10000元-¥50000元（含¥50000元）以下	1个工作日
¥50000元-10万元（含¥10万元）	3个工作日
¥10万元以上	5个工作日

(2) 如自收到完整的索赔资料之日起3个工作日内未能确定赔偿金额，应根据已有证明和资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。

7、异地出险方案

(1) 我司承诺：保险车辆在投保所在地以外地区发生保险事故，我司直接派人或委托出险地平安分支机构代理查勘现场，并派专人协助被保险人全程办理相关索赔手续；同时，我司同意在被保险人事先报案的前提下，接受二次修理中的临时修理费用。

(2) 全国通赔服务：基于国内领先的网络信息处理平台和管理技术，平安保险率先在国内推行车险全国通赔服务——“异地出险，就地赔付”。从而彻底打破时空限制，无论保险车辆在国内任何地区出险，都可以在出险地就近的平安机构完成从报案到领取赔款的全部理赔过程。

8、大额损失预付赔款

对于事故和保险责任明确的重大保险事故，经被保险人提出申请，我司将根据已有证明和资料可确定的金额向被保险人预付赔款，以解决被保险人财务负担。

9、重大事故处理协助

对于重大车辆损失，人身损害事故，我司将采取全程跟踪处理协助。具体包括：法律救援援助，预付赔款，车物，人伤，医疗全流程跟踪。

法律救援服务：对于因保险事故产生的诉讼案件，在被保险人的要求下，我司将提供无偿的法律咨询服务，并代理被保险人处理因保险事故造成第三者损失所涉及到的诉讼案件，诉讼费用由我司承担。客户直接拨打0574-87680944进行有关法律方面的咨询，服务专员将耐心予以详细解答。

人伤跟踪、医疗跟踪：涉及人身损害赔偿的事故，从接到报案起，我司委派专职医疗查勘人员全程提供伤情查勘、经济赔偿调解等服务。诉讼案件被保险人授权后由我司聘请律师代为诉讼并承担诉讼费用。

人身损害赔偿案件，经当事方同意可由我司医疗查勘人员就人伤损害的经济赔偿进行调解；经调解当事方达成一致、签定书面协议并按协议进行赔偿后，赔偿协议即可作为我司的依据，当事方不必再到交管等其他部门办理任何经济赔偿调解手续。对被保险人与第三方在人身损害赔偿案件中出现的伤情与事故关联程度、治疗周期的长短、休假的长短等纠纷，我司负责委托有资质的司法鉴定机构进行鉴定并承担鉴定费用。

10、车辆修理

(1) 车辆出险后，除我司提供的推荐修理厂外，被保险人也可自选资质合格的修理厂及专修厂修理受损车辆，我司予以认可。

我司将事先协助被保险人共同确定资质合格的修理厂及专修厂，对于被保险人自选的资质合格的修理厂及专修厂，我司将予以认可。

(2) 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，定损由我司和修理厂或专修厂共同完成。

11、自然灾害事故免气象证明

被保险人因自然灾害原因造成的保险车辆损失时，我司不要求被保险人提供气象证明。

12、理赔绿色通道，全程E化

在办理索赔的各个环节开辟绿色通道，由专人为被保险人提供快捷优质的理赔服务。将被保险人所有车辆信息在我公司建立VIP档案。当被保险人报案后，接报案电脑系统自动识别车牌号或保单号，如此车号或保单号在VIP档案内，则电脑自动将此车辆案件设为最高优先级别，并通过网络通知后续人员，在确保绿色通道畅通的同时为客户缩短理赔时间。

13、24小时×365天理赔手续咨询服务

被保险人在发生保险事故后，可以在报案的同时得到我公司全国统一服务电话：95511工作人员的专业保险理赔咨询服务。

14、根据需求异地领款

在本市及全国范围内根据被保险人的需求可在我司任何客户服务中心办理索赔及领款手续。

15、赔款合并支付服务

客户多次出险无时间每次均办理保险理赔手续情况下，可以在办理一次保险理赔手续时向平安公司申请，由接待人员将客户所有待赔案件汇总，并一次支付所有赔款。

16、专业人伤咨询理赔服务

涉及人身损害赔偿的事故，从接到报案起，我司委派专职医疗查勘人员全程提供伤情查勘、经济赔偿调解等服务。诉讼案件被保险人授权后由我司聘请律师代为诉讼并承担诉讼费用。

人身损害赔偿案件，经当事方同意可由我司医疗查勘人员就人伤损害的经济赔偿进行调解；经调解当事方达成一致、签定书面协议并按协议进行赔偿后，赔偿协议即可作为我司的依据，当事方不必再到交管等其他部门办理任何经济赔偿调解手续。对被保险人与第三方在人身损害赔偿案件中出现的伤情与事故关联程度、治疗周期的长短、休假的长短等纠纷，我司负责委托有资质的司法鉴定机构进行鉴定并承担鉴定费用。

17、建立紧急情况预案制度

当被保险单位所属车辆大面积遭受自然灾害（冰雹、暴雨等）事故时，我公司当即开始实施紧急预案制度。调动一切优势力量，协助被保险人防灾、减灾、报案理赔。

18、承修质量保证

我司承诺：如被保险事故车辆在我司推荐的修理厂修理时，若承修人因发生修理质量问题导致返修的（质量标准参见国家标准局发布的《汽车修理技术标准》，交通部颁发的《汽车修理技术标准》），我公司同意被保险人到任意一家修理厂返修，返修费由我公司承担。

19、建立投诉制度

我公司将设立专线投诉电话：87282041。同时，平安全国服务热线电话95511可以 365天×24小时受理投诉。受理被保险人对各分支机构的保险投诉。对于同一客户服务专员及客户理赔专员发生超过1次（含1次）以上的有效投诉，我司将更换该客户专员。

20、法律救援服务

对于因保险事故产生的第三者诉讼案件，在被保险人的要求下，我司将提供无偿的法律咨询服务，并代理被保险人处理因保险事故造成第三者损失所涉及到的诉讼案件，诉讼费用由我司承担。

(二)其他优惠条件

序号	其他优惠条件一览表	
1	人伤现场快赔	对于三者损失在2000元以内的简易事故，可由我司理赔人员现场指导双方签署赔偿协议，后续索赔时免除三者索赔单证
2	免第一现场	1、因单方事故； 2、因我司超过承诺时效等原因导致客户无法等待，要求脱离现场的； 报案后引导客户手机拍照，免第一现场查勘
3	免提供事故证明	对相关情况事故可免事故证明，免查勘，凭被保险人提供的现场照片，直接定损便可理赔赔付
4	关键零部件损失更换承诺	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：刹车系统、转向系统），我公司同意一律予以更换。

5	修理费用“无差价”服务	出险后可自选到同一品牌的4S店或资质合格的修理厂及专修厂进行事故车辆定损修理，维修价格与定损价格的差价由保险公司承担。
6	培训交流	在我司提供保险服务期间，我司将负责组织被保险人的保险经办人员进行相关车辆专业知识培训，培训次数每年至少两次，培训费用由我司承担。

1、人伤现场快赔

对于现场涉及轻微人伤案件，如事故责任、保险责任明确，可由我司理赔人员到现场协助被保险人与三者进行协商，如三者损失在2000元以内，则可由我司理赔人员现场指导双方签署赔偿协议，后续索赔时免除三者索赔单证。

2、免第一现场

对于损失金额在万元以下事故：

- 1、因单方事故；
 - 2、因我司超过承诺时效等原因导致客户无法等待，要求驶离现场的；
- 报案后引导客户手机拍照，免第一现场查勘。

3、免提供事故证明

对以下情况可免事故证明，免查勘，凭被保险人提供的现场照片，直接定损便可理算赔付：

- 1、不涉及三者损失，且损失金额在万元以下的单方事故；
- 2、玻璃单独破碎且符合玻璃单独破碎保险的责任事故；
- 3、车身划痕且符合车身划痕保险的责任事故；
- 4、因暴雨、洪水等自然灾害引起的车辆损失；
- 5、特殊用途车辆(事先约定)；

4、关键零部件损失更换承诺

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：刹车系统、转向系统），我公司同意一律予以更换。

5、修理费用“无差价”服务

出险后可自选到同一品牌的4S店或资质合格的修理厂及专修厂进行事故车辆定损修理，维修价格与定损价格的差价由保险公司承担。

6、培训交流

在我司提供保险服务期间，我司将负责组织被保险人的保险经办人员进行相关车辆专业知识培训，培训次数每年至少两次，培训费用由我司承担，培训由我司聘请相关专家进行《道路交通安全法》、《道路交通安全法实施条例》《防灾防损案例》、《行车安全知识》、《大型车队管理案例》及相关法规培训。

甲方（公章）：

乙方（公章）：

法定（授权）代表人（签字）：

法定（授权）代表人（签字）：

地址：

地址：

电话：

电话：

开户银行：

开户银行：

账号：

账号：

签订日期：

签订日期：