

合同

编号： 11N761130504202511801

采购单位（甲方）： 博尔塔拉蒙古自治州阿拉山口供水工程管理处

服务单位（乙方）： 中国人民财产保险股份有限公司博尔塔拉蒙古自治州分公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、等法律法规规定，并严格遵循 博尔塔拉蒙古自治州本级 国家机关、事业单位及（或）团体组织 新疆维吾尔自治区政府采购云平台服务一张网“保险服务”项目-中国人民财产保险股份有限公司博尔塔拉蒙古自治州分公司 采购项目招标文件、投标文件、 新疆维吾尔自治区政府采购云平台服务一张网“保险服务”项目-中国人民财产保险股份有限公司博尔塔拉蒙古自治州分公司 服务协议，就甲方委托乙方提供 新疆维吾尔自治区政府采购云平台服务一张网“保险服务”项目-中国人民财产保险股份有限公司博尔塔拉蒙古自治州分公司 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

序号	采购计划文号	商品名称	品牌	型号	配置要求	采购数量	单位	成交单价	小计
1	[2025]76号	财产保险服务	公务用车保险	新E28408	品牌:	1	项	2442.00	2442.00
合同总价（元）		2442.00							
合同总价（大写）		贰仟肆佰肆拾贰元整							

二、付款方式

序号	采购计划文号	采购目录	数量	预算资金	资金来源性质	资金支付方式
1	[2025]76号	财产保险服务	1	2442.00	事业单位经营收入资金	直接支付

三、服务条款

（一）承保服务

1、保单到期提醒服务

我公司将在车险到期前60天内，通过95518专线和客户经理进行保险到期提前提示，通知贵单位及时办理续保手续。

2、承保上门服务

我公司免费提供承保理赔上门服务，包括客户经理专人上门收取投保单证、理赔单证等，对投保车辆进行优先办理，全面参与、组织、协调和提供承保理赔、风险管理、争议投诉、信息沟通等全流程服务和关系维护。

3、及时反映市场及客户需求服务

通过95518专线、新疆人保财险微信公众号等线上平台对新政策、新服务项目、节假日安全行驶、天气预报预警等服务内容及时发布和提示。

4、设立投诉处理机制

建立客户投诉处理机制，设立专项投诉受理电话：0909-2278137，手机：13779022211，指定投诉受理负责人为人保财险博州分公司客户服务部经理顾娟。客服部负责受理保险投诉，对投诉案件快速受理，并于24小时内给予答复，对书面咨询、投诉，认真落实，尽快处理，即刻以电话确认，并于1个工作日内给予回复。凡投诉所涉及的分支机构，督促其尽快予以处理，对于处理不力的机构和人员严格追究其责任。

(二) 理赔服务

1、理赔流程

我公司具有覆盖区域广、管理完善的全国理赔监督、调动体系，365天×24小时的保险服务电话95518，铺设各级行政区域的分支机构，遍布全国范围的一站式理赔服务机构及远程查勘服务网点，基于GPS技术的24小时查勘指挥调度中心，为客户提供主动、迅速、高效、优质的理赔服务。

2、理赔流程简化举措

我公司将为贵单位建立保险车辆档案，在内部理赔业务处理系统加注“重要客户”的标识，列为我公司“VIP”客户，提供优质、快捷的承保、理赔等服务，尽量简化环节。

序号	理赔流程简化举措
1	车辆出险时无需提供驾驶证及行驶证。
2	5000元以下责任明确的单方事故，无需提供事故证明（交警裁决）及维修发票，零手续理赔。
3	我公司提供上门收取索赔材料的服务，客户索赔资料准备好后，拨打服务小组理赔服务专员电话，我公司安排人员上门收取。
4	无论出险时驾驶证行驶证是否过期，均按照正常程序进行理赔。
5	我公司开通理赔直赔服务，经贵单位同意，可直接将赔款支付给贵单位合作的维修企业。
6	对于不涉及第三者损失，且损失金额在1万元以下的单方事故，或停放被不明车辆碰撞发生的事故以及责任明确的事故，对事故现场拍照后报案申请理赔，可免现场勘查。

3、理赔时效承诺

为减少贵单位提交理赔资料后等待赔款到帐的时间，使理赔更便捷，我公司做出以下理赔时效承诺。

赔案类型	理赔时效	备注
------	------	----

赔付金额10万元以下	当日赔付	赔案资料齐全
赔付金额10万元以上	7日内赔付	赔案资料齐全
重大赔案、疑难赔案和特殊赔案	10日内赔付	赔案资料齐全

4、提供车辆修理、索赔一站式服务

公司在全疆拥有1000余人组成的查勘定损队伍，500余辆查勘车辆，260个理赔服务网点，120个拆检定损中心、500多个合作4S店和700多个综合性修理厂，服务范围映射了各地、州、市、乡镇，可随时提供从定损、修理、理算、赔款的全方位一站式服务，更好的服务保险车辆、方便客户，确保“理赔无忧—车险快捷”服务，在任何时间、地点都能向客户提供高效、快捷的修理赔款服务。

5、紧急抢救费用垫付承诺

我公司提供预付赔款服务，对于人伤案件，我公司可以在交强险范围内提供1万元以内的抢救费用垫付工作。

6、对第三者代位追偿的承诺

对发生第三者责任事故，我公司可先行赔付，由贵单位将向责任方请求赔偿的权利转让给我公司，代为向第三方索赔，减少贵单位与第三方的争议争执，加快理赔速度。

7、提供24小时无偿援油、故障排除、拖车等救援服务

公司24小时全天候、全年提供保险服务。在全国范围内提供不限次数的故障车辆免费拖车、送油、充电、更换轮胎、轮胎充气等救援服务，免费拖车距离100公里（交通管理部门或道路管理机构不允许社会救援车辆驶入的部分高速公路、隧道、大桥、高架道路等路段除外）。

8、人伤案件预付服务

对于发生医疗费用1万元以上的人伤案件，贵单位可凭认定书、诊断书及费用凭证向我公司申领预付赔款。

9、上门收集理赔单证

开通VIP绿色通道，指定专业客户经理上门直接办理理赔的一切手续，客户经理将上门收集理赔手续，负责协调有关赔款事宜，将赔款直接送达投保单位。并定时上报承保和理赔车辆方面的有关数据信息。

10、配件工时无差额

我公司定损金额与实际维修金额无差额，保证零部件均为原产厂家的产品，并保证车辆的修理质量，并根据客户需求，提供4S店的维修和报价。

11、异地出险理赔服务

中国人民财产保险公司作为国内的非寿险公司，在全国各省、市、自治区分布众多营业机构网点。

当贵公司车辆在异地出险，我公司将指派专人协助索赔，并协助贵单位就地维修领取赔款。针对大额异地赔案，我公司将指派专人赶往出险地协助办理赔付事宜。

12、定点维修服务

贵单位可自主选择修理厂进行维修，我公司承诺提供快捷优质理赔服务。

（三）保险日常服务

1、建立联席会议制度和回访制度

我公司提供贴心回访沟通服务，建立合作数据统计反馈机制。每月安排专门人员进行数据统计，及时提供有关承保及理赔数据信息，通过多种形式、多种渠道，在多层面上开展联席会议及回访工作。

（1）由州公司总经理室成员、各支公司负责人组成客户服务领导小组，定期征询客户意见，从管理环节上，提升服务水平。

（2）通过95518专线进行电话回访，将本公司实施的新政策、新服务项目向客户进行宣传，监督各部门的服务质量。

（3）客户经理上门进行客户服务回访；

（4）以调查表和问卷的方式，通过走访客户单位，了解客户对保险产品的需求和我公司服务项目、服务效率、服务质量等内容的满意度调查。

2、保险公司应建立重大自然灾害预警提示

公司掌握合作专业机构发布的有关灾害预警信息，将及时制定预警提案，完善重大自然灾害应急处理，为贵单位提供重大自然灾害预警提示，并定期安排相关负责人对客户进行风险管理，向客户提出防灾防损建议及措施，协助客户落实防范风险。

3、可代理善后服务

我公司通过与政府、司法、公安交警联动合作平台，当保险车辆发生意外事故或遇自然灾害时，可启动应急抢险救援，并代理善后服务。

4、提供法律援助承诺

我公司设有专业法律部门及专业法律顾问，当贵单位遇有法律问题和纠纷时，我公司承诺提供法律援助服务。

5、培训服务计划及措施

（1）举办保险和道路安全知识培训。内容包括车辆保险运作情况介绍、车队保险知识、道路交通安全法、道路交通事故处理办法、理赔处理流程等内容。

（2）邀请公安交管部门人员及车辆技术专家举办道路、车辆安全知识讲座和我公司代审服务及违章协助处理流程。

6、保险宣传

为方便办理保险业务，我公司随保单为每一投保单位附送车险服务指南，内容涵盖投保、批单、理赔、差异化服务等业务办理流程及所需手续。

（四）特色增值服务

1、五项增值服务

序号	服务项目	具体内容
1	<u>单方车损险万元以下案件，选择我公司推荐修理厂修复车辆损失的，零手续赔付</u>	经我公司现场查勘，责任明确的不涉及人伤、财产损失在万元以下单方车损事故，选择我公司协作修理厂修复车辆的 <u>无需提供事故证明（交警裁决）及维修发票，零手续理赔。</u> 减少奔波和麻烦，提升理赔服务时效。

2	<u>保全保足，越赔越新</u>	如贵单位车辆足额投保出险修复费用达到新车购置价50%的，换新车。车辆登记日期在3年以内的，足额购买车损险、出险类型为单方事故或全责，使用性质为非营业性运输车辆，出险后维修报价达到同款新车市场购置价格50%的，我公司采取推定全损理赔方式处理，以保单约定的实际价值赔付，以出险日同款新车市场购置价格扣除折旧后全额赔付。
3	<u>人伤无忧理赔</u>	人伤赔案因处置周期长，手续繁琐，人伤无忧理赔服务全程咨询、小额快处、现场调解服务，可使客户快速得到赔偿。对涉及人伤案件，由我公司专业人员全程提供电话咨询服务，向被保险人提供处理流程咨询和专业的案件处理指引服务，积极协助被保险人处理事故；对道路交通事故当事人双方责任明确的案件，受伤人员为轻微外伤（含挫伤、擦伤导致皮肤破损）；损失程度小（仅需门诊治疗）等轻微（壹千元以内）人伤案件，由我公司查勘人员组织当事人在事故现场快速调解处理，在现场协助客户一次性快速达成赔付协议。
4	<u>PICC互碰快赔服务</u>	PICC承保车辆互碰无人伤，自主协议快速赔付。在不涉及人伤的双（多）方道路交通事故中，如当事人均在我公司投保车损、三者等，双（多）方即可在现场收集资料，协商道路交通事故责任比例，达成协议后，免交警裁决快速理赔。降低客户现场等待时间，降低出险客户彼此间不愉快的心理，快速处理道路交通事故，同时可减少道路交通部门介入后产生的罚款、扣车、扣分等处罚方式，降低客户处理道路交通事故的成本，提升客户服务满意度体验。
5	<u>“快捷赔案”赔付成功率达到100%</u>	“快捷赔案”指损失金额在万元以下，不涉及第三方人伤、物损的已决赔案。
6	<u>现场查勘接专线调度后，5分钟联系客户达成率100%</u>	快速联系客户，可有效降低客户等待的焦躁的心理，在客户急需帮助的时候通过电话获得我公司的响应和安慰，提升我公司产品的附加服务。
7	<u>警保联动服务</u>	为了确保交通的畅通和快速理赔，我公司积极与自治区公安厅交通警察总队加强联系，联合签发了《关于交通事故现场勘查有关问题的通知》，确保“110”与“95518”之间的信息畅通，各级公安交警部门在接到交通事故报案后，迅速通知我公司工作人员双方共赴现场，提高现场查勘、定损效率，及时为出险贵单位客户提供人性化的全方位的服务，形成了以“警保联动”工作为中心的交通事故勘查处理、人保查勘理赔服务、车辆管理、保险销售咨询服务、交通违法处理、道路交通事故人民调解“六合一”综合服务机制，有效预防和遏制重特大道路交通事故，保护人民群众生命财产安全，为维护新疆社会稳定和长治久安，共同深化合作。

2、五项增值服务

序号	服务项目	具体内容
1	<u>免费故障救援服务</u>	<u>全国范围内，对投保商业车损险的九座以下非营业客车车辆（含）提供不限次数车辆故障100公里以内免费救援（拖车、勾电、送油、更换轮胎）。</u>

2	<u>免费协助办理车辆年审</u>	<u>由专人免费协助办理车辆年审。</u>
3	<u>免费协助车辆违章处理</u>	<u>违章查询，违章处理全程协助办理。</u>
4	<u>车辆检测服务</u>	<u>检测项目包括：发动机检测、空调系统检测、车身底盘检测、轮胎检测、油液检测、全身灯光等35项安全指标检测。最后提供免费清洗发动机机舱及添加玻璃水服务。</u>
5	<u>人保理赔交钥匙服务</u>	<u>七座以下（含七座）非营运乘用车，在人保“全程托付”体验店达成交钥匙协议后，按照车辆损失、约定维修时间，对达成“交钥匙服务”的车辆，交车前做全车检测及车辆的清洗工作。</u>

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： 中国工商银行股份有限公司博尔塔拉蒙古自治州北京路支行

账号：

账号： 3009258909100158326

签订日期：

签订日期：