

关于车辆保险的服务市场合同

编号： 11N458046000202518402

采购单位（甲方）： 喀什公路事业发展中心

服务单位（乙方）： 中国太平洋财产保险股份有限公司喀什中心支公司

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 国家机关、事业单位及（或）团体组织 采购项目招标文件、投标文件、 服务协议，就甲方委托乙方提供 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]6211号	车辆保险	-	-	品牌:,型号:,描述 1:3462.57	1	批	3462.57	3462.57
合同总价（元）		3462.57							
合同总价（大写）		叁仟肆佰陆拾贰元伍角柒分							

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]6211号	财产保险服务	1	3462.57	一般公共预算资金	授权支付

三、服务条款

我司自建司以来一直为政府、企业提供全方位的车辆保险服务。针对贵单位的特点以本着“以客为尊”的原则，我司制订了特点鲜明、项目丰富、贴心周到的承保服务方案，最大程度维护投保单位利益。

- 全国统一24小时服务热线：95500
- 车辆出险后，立即拨打投标人全国统一24小时服务热线95500报案电话，以便提供及时理赔服务。

- 特殊情况，无法及时报案，补报案不受时间限制，被保险人直接向服务专员报案，由专项服务团队成员做补报案处理。
 - 高效——采取联合工作小组共同工作的方式，贯穿于保险方案拟定、条款设计、保险服务等工作的全过程。
 - 公开——充分协商和透明操作，使被保险人在最大可能的情况下参与本项目从承保到理赔的各环节。
 - 全面——从被保险人的利益出发，充分考虑被保险人的需求，全方位、多渠道地提供各项切实可行的服务活动。
- 我司已有完善的车险VIP 客户管理体系，涵盖了车险投保、续保管理、接报案、定损理赔和客户增值服务等多个方面，保证贵单位从承保、报案、理赔等多方面享受全程快速便捷的绿色通道服务。

承保、理赔上门服务

开通VIP绿色通道，指定专业客户经理上门直接服务办理承保、理赔的一切手续，并递送保单，客户经理将上门收集理赔所有手续，并提供硬件及技术支持。客户经理将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。

专业客户经理上门直接服务办理承保和理赔的一切手续。在办理车辆保险业务时，严格按照招标文件要求执行。客户经理具有一定专业技术水平，有关相关业务资质。客户经理在说明投保时应提供的承保手续和履行如实告知的义务。如：车辆承保时需提供单位组织机构代码、行车证复印件等。

1. 宣传保险业务，解释保险条款中的疑难问题，设计最优化的承保方案；
2. 协助投保人填写投保单；送达《机动车辆保险卡》、保险单及有关承保资料；
3. 负责协调有关赔款事宜。
4. 定时上报承保和理赔车辆方面的有关数据信息，为单位提供保险理赔服务。

保单到期提醒服务

我司将在贵单位车辆保单到期前20日提供保单到期提醒服务，并就有关问题进行沟通与协商，确保贵单位车辆保险按时续保。

理赔提示服务

当客户出险拨打95500成功报案后，客户会收到以下服务类型的短信：（1）客服部报案号通知短信（2）客服部单证催缴短信（3）客户核损告知短信（4）客服部领款通知短信（5）客服部领款通知短信内容中赔款金额。

异地出险理赔服务

能够提供全国通赔服务客户提供所需单证，同时异地出险后，可就近在我公司任何一个分支机构进行受理，有专人协助索赔并能够就地维修、领取赔款。

定点维修服务

- 1、允许被保险人自主选择维修地点。
- 2、我公司与客户选择的修理厂签订直赔协议，我司直接与其进行理赔结算，客户无需垫款。

设立投诉处理机制情况

保险公司须设立客户投诉电话，建立客户投诉处理机制，尽快给客户做出满意的答复；对电话咨询、投诉，应全面了解情况，做出详尽解释，如遇无法马上解决的问题，应由接听人在24小时内给予客户答复；对书面咨询、投诉，应认真落实，尽快处理，24小时内予以电话确认，并于3个工作日内给予回复。凡投诉所涉及的分支机构，应督促其尽快予以处理，对于处理不力的机构和人员要追究其责任；如各投保单位保险公司服务小组人员和各出单公司客户服务人员的服务不满意时，保险公司应在核实清楚后应予以更换。

提供法律援助承诺

- 1、提供保险理赔流程，道路交通事故处理流程，人身伤害赔偿标准等相关法律咨询
- 2、提供事故在行政程序处理阶段全的过程法律咨询。
- 3、提供保险事故进入仲裁或司法程序处理阶段的代理法律事宜。并由保险人承担此产生诉讼费，仲裁费，律师费，调查取证费。

免费救援增值服务及内容

覆盖事件：由电子机械故障、事故导致的车辆无法正常行驶的状况

服务项目：

1. 咨询类：线上解决问题、紧急信息传递、医疗救援协调；
2. 路边维修：换胎、搭电；
3. 紧急拖车：非事故车辆免费提供单程100公里、事故车辆免费提供单程50公里以内的拖车服务（事故车辆50公里以外作为理赔正常施救费用由理赔流程进行赔付）；
4. 困境救援：车辆陷入路井、路沟，落入河流、水沟，侧翻、倒翻或其他不可预见的情况。

消费者权益保护条款

协议各方在开展保险销售活动时，应充分尊重并自觉保障保险消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等基本权利，确保保险消费者合法权益得到保护。

甲方（公章）：喀什公路事业发展中心

乙方（公章）：中国太平洋财产保险股份有限公司喀什中心支公司

法定（授权）代表人（签字）：

法定（授权）代表人（签字）：

地址：喀什解放南路126号喀什公路管理局

地址：喀什地区喀什市解放南路8号

电话：

电话：

开户银行：中国工商银行喀什分行营业部

开户银行：中国工商银行喀什多来提巴格路分理处

账号：3012341009022103196

账号：3012341129022100619

签订日期:

签订日期: