

合同

编号： 11NPDY00801X20248203

采购单位（甲方）： 新疆准东经济技术开发区管理委员会经济发展局

服务单位（乙方）： 中华联合财产保险股份有限公司昌吉州分公司

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 新疆准东经济技术开发区 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-中华联合财产保险股份有限公司准东经济技术开发区支公司 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-中华联合财产保险股份有限公司准东经济技术开发区支公司 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-中华联合财产保险股份有限公司准东经济技术开发区支公司 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	商品名称	品牌	型号	配置要求	采购数量	计数单位	成交单价	小计
1	车辆保险服务	-	-	品牌:	1	项	3292.18	3292.18
合同总价（元）		3292.18						
合同总价（大写）		叁仟贰佰玖拾贰元壹角捌分						

二、付款方式

三、服务条款

（一）承保服务

1、建立客户档案

我们将对所有投保车辆保单在电脑中加注标识，做到一单一档，记录投保车辆承保和理赔等信息，确保按重要客户及投标书承诺服务。在招标方要求我司通过网络等形式提供有关数据资料时，我司能够 做到免费为招标人提供已投保车辆的数据以及相应的管理软件。

2、特种车辆 真情提示针对采购所涉及到的特种车辆，我公司根据多年的承保经验，建议对于特种车辆在要求的投保险种上做如下变动：

(1)警车、救护车等特种车辆、建议加保新增加设备损失险。

(2)政府工程、环卫用车以及使用年限超过八年、车身残旧车辆，建议不保全车盗抢险。

3、已达使用年限车辆 合理投保对中已经达到使用年限的机动车辆，在车辆检验合格的前提下，我公司根据现行机动车辆保险条款，为了维护投保单位的利益，建议仍按未到使用年限的车辆进行投保。

4、设计最优化、最优惠的保险方案在充分尊重被保险人意愿的前提下，设计出最优化、最合理的承保方案供被保险人选择，为被保险人提供多角度、全方位的风险保障。

5、上门办理保险手续。指定专业的客户经理为业务联系人，为投保项目办理相关保险手续。业务联系人将在保险到期前 10天主动通知被保险人，并上门办理承保手续。

协助指导客户填写投保单，并及时在公司系统出单，按照客户要求送达保险单、发票、保险卡、保险标志及相关保险单证；

如保险相关信息有所变化，如须办理批单，我公司将及时通知客户做好保单的批改工作，并做好相应的解释工作。

6、防灾减损、安全检查、安全培训等风险防范配合工作。负责对客户进行风险管理，根据投保标的和车辆的风险状况，建立风险档案，并积极配合被保险人做好各项防灾减损工作，特别是灾害天气下的汽车安全行驶及标的的安全维护工作，为防灾减损提供更合理的建议和措施。开办保险知识、防灾防损知识、交通安全、车辆管理等方面的专题讲座，使被保险人能够全面了解保险、交通安全、车辆管理方面知识。

7、温馨问候 及时提醒

我公司客户服务中心将通过移动电话、有线电话、计算机网络等通讯工具为客户提供短信服务和声讯服务。真情问候客户，及时提醒客户进行续保或向客户反馈赔案处理进程，并提供理赔帮助和索赔提醒服务。

对恶劣气候或季节性多发事故时期，向客户及时提醒，做好安全管理工作，避免事故发生。

8、完善数据 定期回访

我公司将利用电脑系统对承保车辆建立详细的用户档案以及车辆事故理赔档案。

根据用户档案开展跟踪服务，及时了解车辆技术情况及事故发生频率等资料，全面掌握安全管理资料，同时便于客户单位随时查询车辆承保及理赔情况。

建立定期回访制度，及时与客户沟通交流、征求意见，以不断提高服务质量。

（二）理赔服务

1、及时报案

保险车辆发生事故后，应采取有效合理的保护、施救措施，抢救伤员、保护好现场，并及时拨打本公司全国统一客户服务热线95585并报交警。

涉及人员伤亡的保险事故，及时报交警部门处理，并将受伤人员送往医院安顿，同时向我公司报案。

在保险车辆遭受盗窃或恶意破坏时，请立即向公安机关报案同时向我公司报案。

报案内容：请将保险车号，保险单号，事故发生的时间、地点、损失原因、损失情况、联系人及电话通知中华保险服务机构联系人。

2、理赔所需资料

（1）如发生事故，投保单位应配合我公司提供相关索赔资料，具体如下：相关索赔资料的收集，可由我公司的服务专员协助办理或在查勘定损工作后按照查勘定损人员提供的理赔资料所需清单进行办

理。我公司在接到被保险人提交的索赔资料后将立即审查核实，若认为有关证明和材料不完整，在接到上述索赔材料后，将及时通知被保险人补充提供有关证明或资料。

一般情况下，案件索赔所需单证如下：

A、车辆损失时：

- 1) 索赔申请
- 2) 修理发票
- 3) 账户确认书(加盖公章)

B、人员死亡、伤、残时：

- 1) 索赔申请
- 2) 事故认定书、调解书或法院判决书
- 3) 出院证、诊断证明书、检查报告单
- 4) 医疗费住院发票（或门诊发票）、分割单（结算单）
- 5) 用药清单（或门诊处方）、住院病历（门诊病历）
- 6) 交通费、住宿费发票
- 7) 误工证明及工资证明
- 8) 陪护证明及陪护人员工资证明

9) 死亡证明、销户证明

10) 司法鉴定机构出具的被保险人残疾或烧烫伤程度鉴定书。

11) 账户确认书

(2) 赔款金额为现金1万元及以上、支票或转账20万元及以上，需提供客户身份识别表并加盖公章、统一社会信用代码证书或事业单位法人证书、负责人或法人身份证复印件。

3、接受报案

(1) 我公司设立24小时保险服务专线电话95585，可全年365天随时接受被保险人的出险报案。

(2) 我公司接到报案电话后，将在3分钟内会有查勘定损员与客户联系。

4、现场查勘

(1) 我公司接到报案电话后需要现场查勘的，将立即指派专门人员到达事故现场，市内将在半小时内到达现场;郊区50公里内将在1小时到达；偏远地区、交通不便地段或其它特殊不可抗力因素，我司

将根据案件实际情况，五分钟内与客户电话联系，协商一致后确定。

(2) 对于出险后责任明确且能自行行驶的纯车损事故，被保险人报案后，经我公司同意，告知合作定损点及时处理事故（被保险人必须提供现场照片），以被保险人出具保险公司核定的损失清单、事故说明、修理发票及其他证明材料作为赔付理算依据。

5、定损时限

(1) 我公司接到被保险人报案后，对于属于保险责任的事故，将按照以下约定及时定损：

①损失金额在5000元以下(含)，原则上在1个工作日内完成定损，并出具定损单；特殊情况最迟不得超过2个工作日完成定损；损失金额在5000-30000元（含），正常情况下2个工作日完成定损。（必须提供所有理赔资料齐全后）

②当被保险人和我公司就损失金额无法达成一致时，可通过招标修复或聘请具有法定资质的公估公司定损，公估费用由我司承担且以公估定损金额为准。

(2) 如我公司未按约定时间查勘、定损，造成损失无法确定，将以被保险人提供的车辆及财产损毁照片、损失清单、修理发票作为理算赔付依据。

(3) 对不属于保险责任范围内的车辆损失，本公司将会在接到赔偿请求后3个工作日内发出不受理通知书，否则视同受理，默认应予以赔付。

6、车辆修理

(1) 车辆出险后,被保险人可自选资质合格的修理厂及专修厂修理受损车辆。在被保险人要求的情况下，我公司可以事先协助被保险人共同确定资质合格的修理厂及专修厂。

(2) 受损车辆的维修以修复为原则，我公司承诺受损车辆更换零部件为主厂件、原配件。

(3) 若受损车辆在我公司推荐的修理厂修理，在修理过程中发生维修及更换零部件的质量问题，我公司将承担全部追偿责任。

7、索赔材料递交

我公司在接到索赔材料后将立即审查核实，若认为有关证明或材料不完整，将及时以口头或书面方式一次性告知应补充提供的有关证明或材料。若我公司在接到索赔资料后1个工作日内未给予有关审核意见，则视为索赔资料完整。

8、赔款时限

(1) 在被保险人提供完整必要的索赔材料后，我公司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

人民币10000元（含10000元）以下 1个工作日

人民币10000元~人民币30000元（含30000元） 2个工作日

人民币30000元~人民币100000元（含100000元） 5个工作日

人民币100000元~人民币200000元（含200000元） 7个工作日

人民币200000元以上 10个工作日

(2) 如我公司自收到完整的索赔资料之日起5个工作日内未能确定赔偿金额，将根据已有证明和资料将可以确定的最低赔偿数额先予支付，待最终确定赔偿金额后及时支付相应的差额。

(3) 如我公司未按约定时间支付赔款, 则将按照实际拖延天数向被保险人支付赔款滞纳金, 赔款滞纳金为应付赔款金额按实际违约天数所计算的单利(采用中国人民银行公布的1年期存款利率)。

9、短信服务平台

我公司已全面启动短信平台, 为被保险人投保人员提供查勘人员信息发送、续保提醒、新开发险种推荐、生日祝福、防灾防损提醒等服务功能。

10、理赔回访

建立理赔案件回访制度, 积极吸纳被保险人的宝贵意见和建议, 及时纠正理赔服务中出现的问题。

11、赔款银行自动转账服务

我公司已实现理赔案件赔款自动转账服务, 客户只需提供并确认单位相关账号信息或被委托人相关银行账户信息, 即可实现理赔款项的自动转账。

12、保险公估公平公正

为保障被保险人的合法权益, 体现公平、公正的原则, 我公司引入保险公估机制。现已与多家公估公司签定了合作协议。在处理重大交通事故时, 在征得保户同意后, 将聘请专业公估公司进行损失评

估、调查并提交报告, 作为损失确定和事故处理的依据。在通过公估公司评估, 被保险人与我公司达成一致后, 由我公司直接赔付。

13、支付抢救费用

我公司对于保险车辆发生重大人员伤亡事故, 将积极协助客户做好受损车辆和受伤人员的施救工作, 并可在责任限额范围内为受伤人员先行垫付抢救费用。

14、原车配件原产报

我公司承诺事故车辆维修所用的零部件均为原车的产品和报价, 并保证车辆修理质量。

15、积极受理客户保险相关技术咨询服务

我公司可为客户及时提供事故车辆的零部件报价、正常维修的零部件报价和相关技术咨询服务。

16、无需垫付维修费用

被保险车辆到在修理厂进行事故维修后, 在出具委托赔款证明后, 可先提车后结帐, 费用可由维修单位直接与我公司结算。

17、法律援助提供咨询

如客户需要, 我公司将提供交通事故法律援助及咨询服务。如发生重大保险事故, 我公司将及时安排专业人员迅速赶赴肇事现场, 协助被保险人进行交通处理, 提供专业的法律、法规知识援助和咨询服务。

18、无偿援油 免费拖车 专业救援

凡我公司承保的保险车辆因临时机械故障导致不能正常行驶, 急需救助, 可拨打我公司95585客服电话, 我公司将迅速安排车辆及专业人员开展非事故道路救援服务。(由于疆内加油站基本无法提供油料外带, 提供援油服务可通过拖车将车辆拖至加油站实现)

19、预付赔款

被保险人车辆发生重大损失, 涉及伤人或损失金额较大, 在交强险赔付限额范围内, 被保险人只需提供公安机关交通管理部门要求垫付的通知书, 医院的抢救费用单据和明细项目, 被保险人的垫付申请即可在交强险赔付限额范围内先行垫付部分赔款。

当事故责任明确时, 超过交强险部分, 被保险人也可提出预付赔款的申请, 我公司在商业保险限额内可按确定损失金额的50%给以预付赔款。

20、保险特派专员服务

遇紧急情况与事件, 我公司将特派保险服务专员全程跟踪服务, 协助客户整理有关资料、处理相关难题, 发挥保险人的优势。

21、服务手册 指导客户

我公司将向每个投保单位和投保车辆提供用户服务手册以方便客户。服务手册将包含我公司承诺的各类服务项目和措施等, 使客户能够全面了解我公司的服务项目、理赔及索赔流程等。

22、承保业务提供硬件及技术支持

我公司将对新疆国家税务局承保车辆通过网络办理业务时, 提供相应的硬件条件和技术支持, 确保业务承保、理赔通道的

快速、畅通。

（三）中华保险理赔服务优化

1、大力推行理赔“八个三”工程，确保理赔时效。

“八个三”工程具体要求就是指：

- （1）电话铃响3声内接听报案；
- （2）非客户原因，300秒(5分钟)内完成接报案（包括系统录入）；
- （3）受理报案后，3分钟内完成现场查勘调度；
- （4）查勘员接到调度任务后，3分钟内联系客户；
- （5）查勘员接到调度任务后，城区内30分钟内赶赴现场；
- （6）2000元以下非人伤小额案件报案结案周期控制在3天以内；
- （7）当期车险报案结案周期控制在13天以内。
- （8）继续推行三项特色理赔服务，即：①赔付金额1000元（含）以下的私家车非人伤案件，免单证现场赔付；②1万元（含）以下的非人伤案件，索赔手续齐全有效，即时赔付；③索赔资料实行“一袋式”上门收取。

2、实行“一个电话，足不出户，轻松理赔”

出险客户按照“索赔真情提示”准备所需资料后，只需拨打客户经理电话，客户经理即将上门收取材料，代办理赔事宜。让客户真切体会到中华保险“主动、迅速、便捷、尊贵”的高价值服务。

3、承诺异地出险车辆，可回单位所在地修理

为方便客户，保证质量，被保险人车辆若在异地出险，事故责任明确的情况下;本公司可根据被保险人的要求，同意被保险人车辆回单位所在地修理，并承担合理的车辆施救费用（包括吊、装、卸及拖车费等）。

4、第三方责任事故 我公司可先行赔付代位追偿

对于属于保险责任范围内的事故，被保险人无责，而第三方应负责全部责任时，我司按照本合同的规定以及保险险种先予以赔偿被保险人，同时从被保险人取得代位追偿权利，在保险金额范围内代位行使追偿权，被保险人应协助我司向第三方进行追偿。但由于被保险人放弃对第三方请求赔偿的权利或因被保险人的过错致使我公司不能行使代位追偿权利的，我公司不承担赔偿责任或相应扣减保险赔偿金。

5、盗抢险不加扣免赔率

保险车辆发生全车被盗抢后，被保险人因正当、合理原因不能提供《机动车辆行驶证》、《机动车登记证书》、机动车来历凭证、车辆购置税完税证明或免税证明的，不加扣免赔率。

6、制式化投诉管理

客户对中华保险车险业务承保、理赔处理、产品设计、业务管理规定、员工服务态度、专业技能等有任何意见或建议，只要拨打95585，投诉管理系统将100%解决。

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：新疆昌吉回族自治州昌吉市建国西路66号华美大厦
1-1、 1-2

电话：

电话：0994-2586938

开户银行：

开户银行：中国农业银行股份有限公司昌吉分行开发区支行

账号:

账号: 30050401040005208

签订日期:

签订日期: