



苍南交发



太平洋保险

CPIC

苍南县交通发展集团有限公司车辆

保险合同

二〇二四年一月

苍南县交通发展集团有限公司

中国太平洋财产保险股份有限公司温州分公司

China Pacific Property Insurance Co., Ltd. Wenzhou Branch

苍南县交通发展集团有限公司

车辆保险协议

甲方：苍南县交通发展集团有限公司

乙方：中国太平洋财产保险股份有限公司温州分公司

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国保险法》及其他相关法律、行政法规、规章的规定，遵循诚实信用和公平原则，甲乙双方经过友好协商，就苍南县交通发展集团有限公司车辆的保险采购项目事宜达成如下协议，自愿签订本车辆的保险框架协议。

一、投保险种

(一) 企业营运车辆

- 1、车辆交强险。
- 2、车辆商业险：车辆损失险、第三者责任险等，附加险种的投保由甲方自行选择确定。自主优惠系数按照乙方报备银保监会自主优惠系数70%予以执行。
- 3、承运人责任险：每车累计赔偿限额为130万元×座位数（不设分项），11元/座/月。

二、甲方的义务

- 1、应按协议约定及时将车辆的保险费支付给乙方。
- 2、按时将车辆变动情况告知乙方，以便乙方办理保险业务。
- 3、甲方应定期组织驾驶员等进行安全教育和安全活动培训，提高遵章守纪及法律法规意识等，并可邀请乙方相关业务人员上门授课或讲解车辆、司机保险知识等。

4、甲方提供的所有与上述服务有关的资料与信息，须保证该等资料与信息真实、完整与有效。

三、乙方的义务

1、承保服务承诺

1.1 乙方应保证甲方获得优先服务的权利。

1.2 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。

1.3 乙方及时为甲方办理车辆的保险手续，若乙方未按期送保上门造成的脱保责任由乙方全责承担。

1.4 苍南县交发集团汽车服务有限公司作为甲方车辆事故修理的指定修理厂，要求乙方提供专人对接。维修工时费参照同类车型 4S 店 80% 的工时标准；配件价格参考车辆品牌指定的中心库采购价加 20% 的利润标准；如中心库没有的车型，参照原厂配件价格标准。

2、理赔服务承诺

2.1 乙方应设立 24 小时全天报案服务电话，并设专人受理赔案，车险理赔科科长：殷传新；人伤专员：庄庆安；承运人责任险理赔专员：黄兆雷；报案电话：95500。

2.2 简化理赔手续：为甲方车辆开通 VIP 绿色理赔通道。

2.3 其他承诺详见理赔服务约定。

四、理赔服务约定

1、保险服务流程

(1) 乙方成立专门的保险服务小组（下称服务小组），提供上门承保

与理赔服务，具体成员组成如下：

序号	姓名	联系方式	岗位职责
1	易际宜	13806626276	项目负责人
2	朱国雄	13958782227	服务专员
3	陈爱兰	13958789219	服务专员
4	林玉	18358736577	服务专员
5	吴克青	18767126625	服务专员
6	殷传新	18157775827	理赔科科长（车险）
7	庄庆安	17767377881	人伤专员（车险）
8	黄兆雷	18157775759	团客理赔专员（非车险）

(2) 服务小组根据甲方提供的车辆信息清单每月 25 日(休息日提前)将下月到期需要续保的车辆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。

(3) 如遇事故出险，甲方相关人员第一时间向乙方的官方报案电话进行报案登记，乙方安排事故查勘并予以损失核定；随后甲方根据事故索赔清单的要求准备索赔材料并交付到乙方的指定经办人员处。

(4) 乙方在每月的 15 号和 30 号安排专人上门收集索赔资料；乙方在收到齐全的索赔资料后在约定的时间内予以结案赔付。

(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可并要求其提供协助，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) 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投诉部门（或服务小组）取得联系并寻求帮助。

(7) 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，乙方每月定期将车辆承保理赔信息报送给甲方。

2、现场查勘时限

(1) 乙方接到甲方事故报案后的 30 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 40 分钟内到达现场,郊区 60 分钟内达到现场,省内范围 1.5 小时内到达现场;在外地及时直接派人前去或当天委托当地本系统保险机构派员查勘定损,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,则视同乙方认同甲方提供的事故说明、现场照片及其他证明材料。

(2) 甲方如因不可抗力原因无法及时报案,乙方将认可甲方事后出具的书面说明,并视同为及时报案。

3、索赔单证

(1) 常用索赔单证清单:

乙方在查勘后向甲方提供《索赔单证一览表》,甲方按此进行材料的准备。乙方接到甲方的索赔单证后,应填写索赔单证签收单,审查核实。若认为有关证明和材料不完整,必须在接到索赔资料后 5 个工作日内向甲方说明应补充提供的有关证明或资料。乙方在接到索赔资料后 5 个工作日内未提出有关审核意见,则视为乙方认可索赔资料完整。在以后的理赔处理中,不能以索赔单证不齐全为由拒赔或要求延长理赔期限。

相关单证:(一) 保险单;(二) 被保险人出具的索赔申请书;(三) 被保险人和受害人的有效身份证明、被保险机动车行驶证和驾驶人的驾驶证;(四) 公安机关交通管理部门出具的事故证明,或者人民法

院等机构出具的有关法律文书及其他证明；（五）被保险人根据有关法律法规规定选择自行协商方式处理交通事故的，应当提供依照《交通事故处理程序规定》规定的记录交通事故情况的协议书；（六）受害人财产损失程度证明、人身伤残程度证明、相关医疗证明以及有关损失清单和费用单据；（七）其他与确认保险事故的性质、原因、损失程度有关的证明和资料。

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）索赔须知一次性告知

乙方指定专门对接甲方理赔单证的负责人，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，一次性告知甲方需补交资料的明细项目及相關索赔手续，不得借故拖赔。

4、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 1000 元以下），双方自行协商无争议并签订自行协商处理书；经乙方查勘定损，可不需提供交警处理证明即可理赔。

5、单方事故小额事故简易处理办法

损失金额 3000 元以下单方事故，甲方可报案后自行对事故现场及车辆进行拍照，到修理厂经乙方定损后进行修理并理赔，免第一现场查勘。

6、人伤案件协助处理



甲方车辆出险，在发生损失金额较大、案情较复杂的人伤案件，乙方应派医疗、法律等专业人员参与人伤案件的跟踪服务。

7、理赔时限

(1) 接到甲方索赔请求后，对属于保险责任的事故，按以下约定及时做出核定：

① 发生事故在接到报案后，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；

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，如甲方的修理厂对车辆定损维修金额与乙方的系统报价存在金额上的差异，相差的金额由乙方补齐给甲方的修理厂。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。

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，乙方对赔偿期限做如下约定：

① 1 万元以下并责任明确的事故，无人员伤亡，立等可取；

② 1 万元—5 万元（含）之内的事故，在 4 个工作日之内进行赔付；

③ 5 万元—8 万元（含）之内的事故，在 6 个工作日之内进行赔付；

④ 8 万元—20 万元（含）以下的赔案在 8 个工作日内赔付；

⑤ 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，则甲方有权按照

理赔款金额的一定比例收取违约金，具体比例为每日按赔款金额的1%计算。

8、预付赔款支付

被保险车辆发生人伤事故，在已基本确定责任但交警责任认定书还未出具的情况下，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。

9、人伤处理指导善后

乙方提供人伤处理电话咨询指导服务，指导简易人伤案件的处理。乙方安排专业医疗人员提供重大人伤案件处理咨询，为甲方提供调解意见、应诉方案、费用审核等医学、法律上各项专业咨询服务。注：重大事故特指事故损失金额10万元（含10万元）以上。

10、人伤案件主持调解

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，乙方在公平、公正、平等、自愿的原则下主持人伤事故赔偿调解。

11、赔偿垫付承诺

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抢救费用。

12、其他理赔增值服务计划

(1) 实施“险后两访”制度

乙方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。

(2) 人员变动及时通知

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。如果小组成员由于工作原因调动离岗，将在第一时间书面通知甲方；同时，告知接替人员的工作经验、简历和联系方式；接替人员也将在最短时间内熟悉情况，进入工作状态。

(3) 建立考评和监督机制

乙方将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、撤换与处罚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。

(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、照片等统一存放、归档，如需要，提供上传清单，便于投保人查询和管理。资料的归档由乙方负责，严格执行相关保密要求。

(5) 理赔管理

乙方将每月向甲方提供《保险项目理赔信息表》，甲方可以通过此表了解全面的赔案信息。

对于已发生的赔案，乙方将列明赔案号、保单号、案件名称、损

人保财险

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。

对于已支付赔款的赔案，甲方将出具一份赔案报告，报告中对该赔案的发生原因、处理过程、赔付情况等作具体说明。

五、争议处理

双方在履行本协议时产生的争议应通过友好协商解决，如协商不成，可向苍南县人民法院提起诉讼。

六、协议期限内，如确因国家政策、保险行业规定必须调整的，甲乙双方经协商同意后可对协议内容作出适当调整。如颁布新的机动车辆的保险条款及费率，则自动适用对甲方优惠的条件。

六、协议组成部分

下列文件作为协议书的组成部分即：1、本协议书及附件(含协议谈判中澄清文件，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，经需方同意的对有关问题的补充资料和澄清文件等，如果有)；4、协议条款；5、招标文件及书面通知(如果有)；6、构成本协议组成的其它文件。

上述文件将相互补充，若有不明确或有不一致之处，以上列次序在先者为准。

七、司法管辖

本协议受中华人民共和国司法管辖（不包括港、澳、台地区）。

八、保密义务

甲乙双方因本协议签订提供的各项资料，以及因协议履行获得对方的各项资料，未经对方同意，不得向双方以外人员公开或作为其他用途使用。

九、协议期限

本协议自2024年1月3日起，至2025年1月2日止。在此期间，乙方未能履行本协议及保单规定的义务，或损害本协议及保单规定的甲方应享受的权利，甲方有权单方面终止协议。

本协议一式陆份，甲乙双方各执叁份。



甲方（盖章）：

法定代表人：



开户银行：中国建设银行灵溪支行

乙方（盖章）：

法定代表人：



开户银行：中国工商银行股份有限公司温州市中支行

开户名称：苍南县交通发展集团有限公司 开户名称：中国太平洋财产保险股份有限公司温州分公司

账号：33001627268050002297 账号：1203203009200024830