



PICC
中国人民保险

苍南县交通运输集团有限公司车辆

保险合同

二〇二一年十二月

苍南县交通运输集团有限公司

中国人民财产保险股份有限公司温州市分公司
Picc Property and Casualty Company Limited, WenZhouShi Branch

苍南县交通运输集团有限公司车辆保险合同

甲方：苍南县交通运输集团有限公司

乙方：中国人民财产保险股份有限公司温州市分公司

根据《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，就苍南县交通运输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。

3、承运人责任险：每车累计赔偿限额为 130 万元 x 座位数（不设分项），13.5 元/座/月。

二、甲方的义务：

1、应按合同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 及时为甲方办理车辆的保险手续，若未按期送保上门造成的脱保责任由乙方全责承担。

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，并设专人手里赔案，理赔人员：
报案电话：

2.2 简化理赔手续：为甲方车辆开通 VIP 绿色理赔通道。

2.3 其他详见理赔服务

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：

注：列明成员名单及联系方式。

序号	姓名	联系方式	岗位职责
1	刘日敬	13695889089	综合组组长
2	吴克行	15858772920	服务专员
3	陈赛	13958786665	服务专员
4	陈晓	15858028677	服务专员
5	包陈爱	13858712018	服务专员
6	陈玲玲	13695889089	承保组组长
7	林正文	18968988906	承保组（车险）
8	李鸽	13506610314	承保组（车险）
9	叶兵	13566107128	承保组（非车险）
10	项芳明	18989789859	理赔组组长

(2) 服务小组根据甲方提供的车辆信息清单每月 25 日(休息日顺延)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, 甲方安排事故查勘并予以损失核定, 随后根据事故索赔清单的要求准备索赔材料并交付到甲方的指定经办人员处。

(4) 乙方每月的 15 号和 30 号安排专人上门收集索赔资料, 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, 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经纪公司设立的项目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受理赔信息报送给甲方及丙方。

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,则视同甲方认同乙方提供的事故说明、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,乙方将认可甲方时候出具的书面说明,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 个工作日内应立即向甲方说明应补充提供的有关证明或资料。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、损失程度等有关的证明和资料。

在甲方准备有关索赔资料的过程中, 保险人可根据甲方的要求, 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:

乙方制定专门的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; 通知甲方需补交资料的明细项目及相关索赔手续, 不借故拖赔。

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定自行协商处理书, 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, 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,赔偿前先做如下约定:

1 万元以下并责任明确的事故,无人员伤亡,立等可取;

1 万元—5 万元(含)之内的事故,在 4 个工作日之内进行赔付;

5 万元—8 万元(含)之内的事故,在 6 个工作日之内进行赔付;

8 万元—20 万元(含)以下的赔案在 8 个工作日内赔付;

20 万元以上的赔案在 10 个工作日内进行赔付。

如保险人未能在上述约定的期限内履行赔付义务,则甲方可按照赔款金额的一定比例收取违约金,具体比例为每延迟一天收取赔款金额的 1%。

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。

注:重大事故特指事故损失金额 10 万元(含 10 万元)以上。

9、人伤处理,善后指导

乙方提供人伤处理电话咨询指导,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。

10、人伤案件,调解主持

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

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，将在第一时间内书面通知甲方；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：

车辆的保险框架协议三方在履行合同时产生的争议应通过友好协商解决，如协商不成，可向协议履行所在地人民法院提起诉讼；

七、合同期限内，如确因国家政策、保险行业规定必须调整的，甲乙双方协商同意后作出适当调整。如颁布新的机动车辆的保险条款及费率，自动适用对甲方优惠的条件。

八、协议组成部分：

下列文件视为构成并作为阅读和理解合同协议书的组成部分，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、构成本合同组成的其它文件。

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。

九、司法管辖：

本合同受中华人民共和国司法管辖（不包括港、澳、台地区）。

十、保密义务：

甲乙双方因本合同签订提供的各项资料，以及因合同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。

十一、协议期限：

2021年12月27日至2022年12月26日。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。本协议到期后，如无异议，按中标文件规定续签。

十四、协议份数：本协议一式陆份，甲乙双方各执叁份。

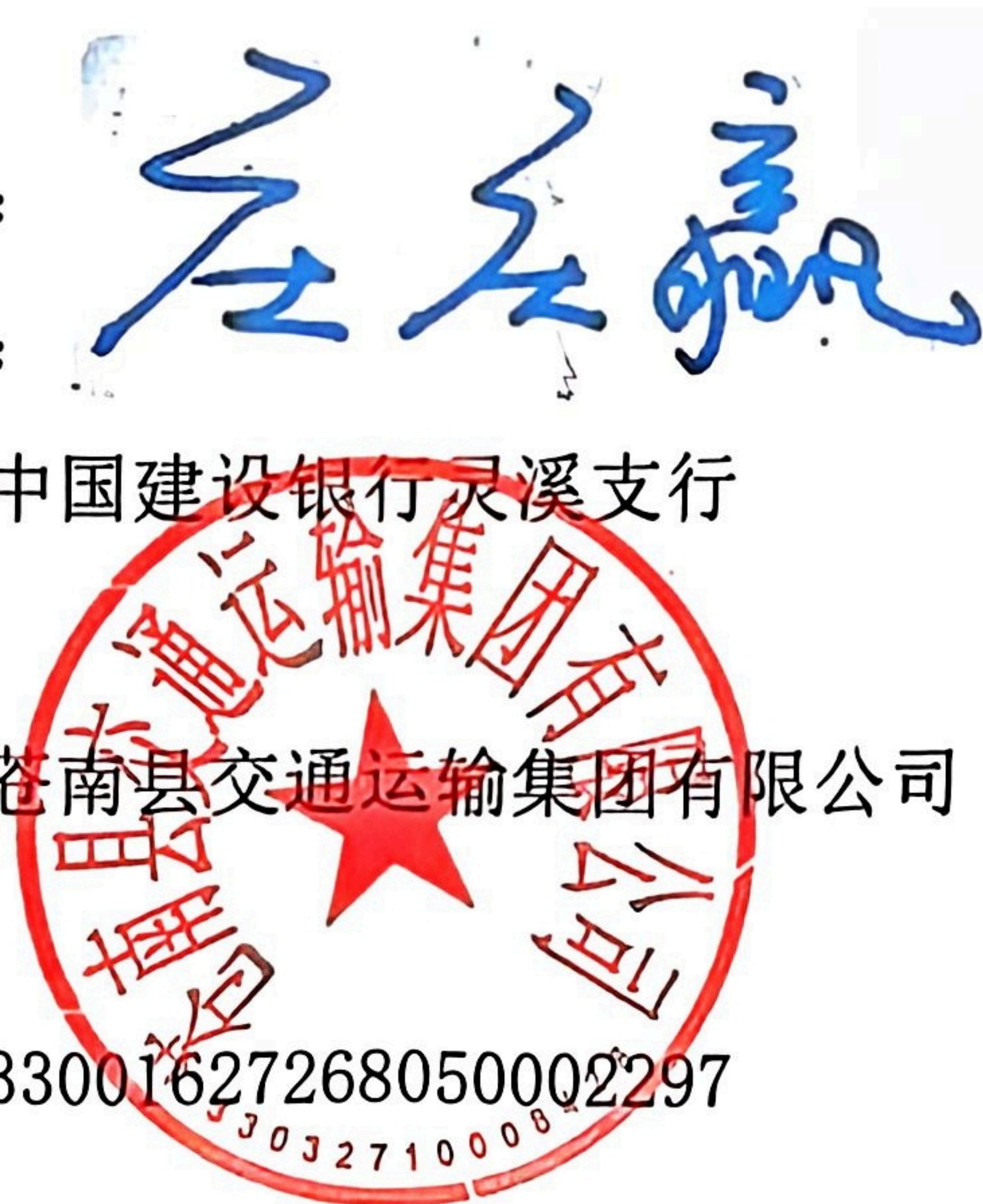
甲方(盖章)：

法定代表人：

开户银行：中国建设银行灵溪支行

开户名称：苍南县交通运输集团有限公司

账号：33001627268050002297



乙方(盖章)：

法定代表人：

开户银行：中国工商银行温经济技术开发区支行

开户名称：中国人民财产保险股份有限公司温州市分公司

账号：9558851203000510535

