

政府采购框架协议文本

项目名称：公务用车保险服务框架协议（二次）采购项目

项目编号：SDGP371000000202201001301

合同编号：SDGP371000000202201001301-8

甲方：威海市政府采购中心

乙方：中国人寿财产保险股份有限公司山东省分公司

政府采购框架协议

本协议为政府采购封闭式框架协议采购框架协议，于 2022 年 11 月 18 日由甲、乙双方共同签订。

甲方作为征集人，通过公开征集程序，确定乙方系项目第一阶段入围供应商。甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《政府采购框架协议采购方式管理暂行办法》（财政部令第 110 号）、《中华人民共和国民法典》等相关法律以及本项目征集文件的规定，达成协议如下：

一、协议文件

本协议所附下列文件是构成本协议不可分割的部分：

- （一）本项目征集文件
- （二）乙方的响应文件
- （三）协议格式、协议条款
- （四）乙方在本项目评审过程中作出的有关澄清、说明或者补正文件
- （五）入围通知书
- （六）本协议附件

二、采购需求以及最高限制单价

详见附件。

三、甲方、乙方信息

（一）甲方信息

名称：威海市政府采购中心

地址：威海市海滨中路 28 号外运大厦南侧附楼

联系人：潘照元

联系方式：0631-5326610

（二）乙方信息

名称：中国人寿财产保险股份有限公司山东省分公司

地址：济南市历下区经十路 11001 号

联系人：刘斐

联系方式：18663159913

四、框架协议期限

框架协议期限为：自 2022 年 11 月 18 日起至 2023 年 10 月 30 日止。

五、框架协议采购项目信息

（一）入围服务内容、服务标准

详见附件二。

（二）乙方的协议价格

自主定价系数为 0.65。

（三）入围产品升级换代规则

根据框架协议约定，在质量不降低、价格不提高的前提下，乙方因产品升级换代、用新产品替代原入围产品的，应于升级换代前向提交甲方审核，甲方审核通过前不得使用新产品。

（四）确定第二阶段成交供应商的方式

直接选定。

（五）采购合同的授予方式

采购人通过齐鲁云采-威海市政府采购网上商城向成交供应商授予采购合同。

（六）适用框架协议的采购人范围，履行合同的地域范围

采购人范围：威海市级党政机关、事业单位以及荣成市、高区、经区、临港区公务用车制度改革后保留的公务用车相关单位。

（七）入围供应商的清退和补充规则

1. 清退规则

乙方无正当理由，不得主动放弃入围资格或者退出框架协议。

乙方有下列情形之一的，将被取消入围资格；已经签订框架协议的，甲方有权解除与乙方签订的框架协议：

①恶意串通谋取入围或者合同成交的；

②提供虚假材料谋取入围或者合同成交的；

③无正当理由拒不接受合同授予的；

④不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，经采购人请求履行后仍不履行或者仍未按约定履行的；

⑤框架协议有效期内，因违法行为被禁止或限制参加政府采购活动的；

⑥拒不按照本协议约定的事项履行本协议约定义务的；

⑦框架协议征集文件规定的其他情形。

2. 补充征集规则

乙方被取消入围资格或者被解除框架协议的，不得参加同一封闭式框架协议补充征集活动，不得重新申请加入同一开放式框架协议。

乙方退出或者取消供应商入围资格后，剩余入围供应商数量不足原入围供应商数量 70%且影响框架协议执行的，甲方将补充征集供应商。

补充征集的条件、程序、评审方法和淘汰比例，以及入围最高限制单价或入围质量标准与初次征集相同。补充征集遵守原框架协议的

有效期。

框架协议剩余期限不足以补充征集供应商时，框架协议将履行至期满终止。

（八）入围信息告知

在框架协议签订后 3 个工作日内，甲方将入围信息以书面形式告知本框架协议涵盖的所有采购人。入围信息包括所有入围供应商名单、地址、联系方式、入围供应商响应的采购标的情况及报价，确保征集文件和入围信息在整个框架协议有效期内随时可供查阅。

（九）成交结果汇总公告

甲方将在本框架协议有效期满后 10 个工作日内在“中国山东政府采购网”发布成交结果汇总公告。汇总公告包括采购人的名称、地址、联系方式，框架协议采购项目名称、编号，以及所有成交供应商的名称、地址及其成交合同总数和总金额。

（十）合同定价方式及结算依据

本协议采购授予固定价格合同。根据实际采购数量和本协议约定的采购标的单价、费率、折扣、量价关系等，确定合同的固定总价或者单价。

根据实际采购数量和本协议约定的采购标的单价、费率、折扣、量价关系等确定合同总价的，合同中应当列明实际采购数量或者计量方式，包括服务项目用于计算合同价的工日数、耗材量、服务工作量等详细工作量清单。采购人应当要求乙方提供能证明其按照合同约定数量或工作量清单履约的相关记录或凭证，作为验收资料一并存档。

（十一）采购合同文本

见附件三。

六、费用支付

由公务用车权属单位和成交供应商直接结算。

采购人应将费用支付至乙方指定的以下银行账户。

乙方开户名称：中国人寿财产保险股份有限公司山东省分公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司济南泉城支行

银行账号：37050161904100000928

七、权利义务

（一）甲方、采购人的权利

1. 甲方、采购人有权向乙方询问工作情况及相关的内容，有权阐述对具体问题的意见和建议；
2. 采购人有权要求乙方更换不符合服务要求的人员；
3. 甲方对采购人服务费用的拖欠不承担任何责任。

（二）甲方、采购人的义务

1. 甲方为第二阶段合同授予提供工作便利；
2. 甲方对第二阶段最高限制单价和需求标准执行情况进行管理；
3. 甲方对第二阶段确定成交供应商情况进行管理；
4. 甲方根据框架协议约定，在质量不降低、价格不提高的前提下，对入围供应商因产品升级换代、用新产品替代原入围产品的情形进行审核；
5. 甲方建立用户反馈和评价机制，接受采购人对入围供应商履行框架协议和采购合同情况的反馈与评价，并将用户反馈和评价情况向采购人和服务对象公开，作为第二阶段直接选定成交供应商的参考；
6. 甲方公开封闭式框架协议的第二阶段成交结果；
7. 甲方办理入围供应商清退和补充相关事宜；

8. 采购人应根据本项目征集文件、乙方响应文件、本框架协议及投保时的约定及时向乙方支付费用。

（三）甲方其他权利义务

无。

（四）乙方的权利

1. 获得提供车辆保险服务相应费用的权利；
2. 乙方有权拒绝甲方及采购人提出的除本项目服务以外的不合理要求；
3. 乙方有权对甲方在日常管理工作中和采购人在接受其提供的服务过程中的不正当要求和违规行为进行投诉，并要求有关部门做出处理。

（五）乙方的义务

1. 严格执行国家的法律法规和相关规章制度，守法经营，按章办事，自觉维护甲方及采购人的利益；
2. 接受甲方的检查、监督，严格履行服务承诺，做到诚实、守信；
3. 加强内部管理，提高服务质量，按照本协议及与采购人签订的保险服务合同的有关规定开展服务业务，保证不发生质量问题。乙方对所承担的服务，由乙方原因造成质量等相关问题，对因此而产生的一切后果，由乙方承担；
4. 对本单位人员的工作进行监督，配合相关行政主管部门对涉及本单位人员的投诉等事项的调查工作并执行相关行政主管部门的处理意见；
5. 乙方保证指派的服务团队具有提供相应资质和能力；
6. 乙方保证所提供的服务不侵犯任何第三方的知识产权或其他合

法权益，保证不使甲方、采购人遭受因接受服务或而引起的来自前述任何第三方的任何索赔、债务、开支或费用；

7. 乙方应亲自处理本协议项下的委托服务事项，不得将服务事项全部或任何部分再行委托、外包或转让给任何第三方；

8. 建立服务档案制度，将有关政府采购的材料整理归档，妥善保管，以备查用；

9. 为采购人提供优质服务。按照与采购人签署的服务合同及其他承诺服务内容提供及时有效的服务。

（六）乙方其他权利义务：

无。

（七）其他：本协议附件中采购合同（范本）和本协议共同组成甲方、乙方及采购人的权利义务。

八、保密

（一）乙方应对提供服务过程中所涉及的、产生的如下保密信息保密，保密信息包括但不限于：1. 乙方提供服务期间所获得的与采购人有关的任何信息、合同、资料、数据；2 服务过程中，乙方向采购人提供的意见、解决方案；3. 服务相关的档案、工作底稿、过程文件及获知的个人信息和国家、个人、商业秘密等；4. 采购人的其他涉密信息。

（二）乙方保证以不低于其对自己拥有的类似信息的保护程度采取合理可行的措施保护保密信息，使保密信息不被泄露。未经采购人事先书面授权或同意，乙方不得以任何方式向第三方及双方无关人员披露或公开保密信息。如因政府机关、法院或其他有权机构的书面强制要求而需披露，乙方应在接到此等强制披露要求之次日通知采购人，

并与采购人商讨披露的方式。

（三）乙方应将本协议涉及的保密信息接触范围仅限于提供本协议项下服务工作而需接触保密信息的管理人员、雇员、顾问和相关人员（以下统称“代表”）。在乙方代表知悉保密信息前，乙方应向其提示保密信息的保密性和应承担的义务，要求其签署书面保密承诺函，并确保代表承担保密责任的程度不低于本协议约定程度。

（四）乙方的保密义务不因本协议的变更、解除、终止而解除。

九、合规要求

乙方承诺遵守以下合规条款。

（一）反商业贿赂：不得为获得不正当利益或商业机会进行商业贿赂，不对甲方、采购人及其工作人员和工作人员的家庭成员行贿或输送不当利益，包括但不限于提供现金、有价证券、支付凭证、物品及就业机会等，同时禁止给予甲方、采购人工作人员及其家庭成员不合适的商业礼仪或馈赠，包括但不限于提供贵重物品、高价值文化礼品、旅游、考察、高规格接待等。

（二）配合甲方、采购人的合规检查和审计：理解并接受合规管理要求，同意配合合规检查与审计，并不得隐瞒任何可能对甲方、采购人利益造成影响的信息。

（三）严格约束乙方代表：承诺严格要求乙方代表遵守合规承诺条款，若乙方代表违反相关承诺即视为乙方违反。

（四）责任承担：如果乙方违反前述合规承诺条款，甲方将有权解除本协议，并有权要求乙方承担因此给其造成的全部损失。

十、违约责任

（一）任一方违反或未履行本协议相关条款的规定，均应视为违

约，违约方应依法法律法规及本协议的相关规定向守约方承担相应责任。

（二）乙方在本协议期内未依约向采购人提供本协议所列的各项服务，或服务质量未达到采购人需求的，采购人有权要求乙方退还已支付的费用，乙方拒不履行的，甲方有权解除本协议，因采购人原因造成乙方未按本协议约定履行约定义务的情形除外。

（三）如因乙方或其安排的工作人员在服务过程中的过错或失误，导致甲方、采购人利益遭受到损失的，乙方应依法承担相应的赔偿责任。

（四）除不可抗力外，甲方、乙方和采购人未能履行本协议约定的主要义务的，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者前述任何一方有其他违约行为致使不能实现协议或合同目的的，或者前述任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在协议或合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在协议或合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除协议或合同；

（五）除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本协议约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

（六）如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行协议的情形，均不视为甲方违约。

十一、不可抗力

(一) 如发生不可抗力事件, 受该事件影响的一方所应承担的合同义务在该不可抗力造成的延误期内可中止履行, 履行期限应相应予以延长, 延长的期限与该中止时间相等, 但乙方安排工作人员不能正常履行本协议的情形除外, 无论因何种原因, 在乙方安排工作人员不能正常履行本协议时, 乙方应立刻与采购人商讨更换合格工作人员, 保证本协议的正常履行。

(二) 遭受不可抗力的一方应尽快书面通知另一方, 并在通知后的十天内提供不可抗力的详细情况、本协议不能履行或需延迟履行的理由以及不可抗力发生地公证机关出具的证明文件。遭受不可抗力的一方还应尽一切合理的努力终止该不可抗力, 消除或降低该不可抗力造成的不利影响或损失。

(三) 在不可抗力事件发生后, 双方终止本协议, 则在本协议终止时, 对于采购人已支付乙方的费用超出乙方应得的, 乙方应返还采购人; 如采购人已支付乙方的费用存在不足的, 采购人应补足。

十二、适用法律及争议解决

因本协议的履行产生的, 或与本协议履行有关的任何争议, 双方应首先本着友好态度协商解决。若争议无法在一方向另一方提出友好协商的书面通知之日起三十个工作日内通过协商方式予以解决, 则任何一方有权向甲方所在地有管辖权的法院提起诉讼。

在争议解决期间, 除有争议的事项外, 双方应继续全面履行本协议。

十三、文本生效及其他

(一) 本协议附件为本协议不可分割的组成部分, 具有同等效力。

(二) 本协议为双方之间的书面合同, 取代以前的所有书面或口

头征集、声明或协议等。

(三) 本协议签订后, 经双方协商一致可对本协议进行修改或补充, 本协议的任何修改或补充应采用书面形式, 并经双方签字盖章后
方为有效, 与本协议具有同等法律效力。

(四) 本协议应当在入围通知书发出之日起 5 个工作日内签订,
自双方代表签字并加盖各自公章后生效。

(五) 本协议由甲乙双方以电子文书形式签订, 与书面协议具有
同等法律效力。

附件:

1. 采购需求
2. 服务标准及内容
3. 采购合同文本 (范本)

甲 方:

单位盖章:



2022/11/18 14:31:43

法定代表人/负责人/授权代表签字:



2022/11/18 14:19:46

乙 方:

单位盖章:



2022/11/18 09:11:20

法定代表人/负责人/授权代表签字:

王 宏 王

2022/11/18 09:12:13

采购需求

第一部分 项目背景

一、项目概况

项目名称：公务用车保险服务框架协议（二次）采购项目

项目编号：SDGP371000000202201001301

项目概况说明：选定公务用车保险服务框架协议采购单位，为威海市级党政机关、事业单位以及荣成市、高区、经区、临港区公务用车制度改革后保留的公务用车提供车辆保险服务。征集人将本项目入围供应商全部纳入“齐鲁云采-威海市政府采购网上商城”管理，本项目采购人通过“齐鲁云采-威海市政府采购网上商城”选取入围供应商提供服务，入围供应商按照本次征集确定的服务标准和单价提供服务。公务用车保险服务框架协议采购项目（采购编号SDGP371000000202201000972）入围供应商无需参加本项目征集活动。

1) 承保车辆范围：威海市级党政机关和事业单位以及荣成市、高区、经区、临港区公务用车制度改革后保留的公务用车（不分车型、不分车龄）。

2) 承保险种以及报价要求

1. 交强险：按国家有关规定执行。

2. 商车险包括：车损险、第三者责任险、车上人员险。

3. 投标人所提供的自主定价系数应符合中国银保监会相关规定，在政策允许的范围内给予党政机关事业单位在编车辆最大的优惠。

3) 保险金额、赔偿限额的确定

保险金额按每一保险车辆的价值确定，车辆发生全部损失时，按保额予以赔

付；车辆发生部分损失时，按出险时的实际损失赔付。

二、采购目标

采购标的需实现的功能或者目标：为威海市级党政机关和事业单位以及荣成市、高区、经区、临港区公务用车制度改革后保留的公务用车提供优质的保险服务。

为落实政府采购政策需满足的要求：按照国家相关政府采购优惠政策执行。

三、采购预算

本项目包段的采购预算金额为 0 元。

四、采购方式

本项目包段采用封闭式框架协议采购方式进行采购。

第二部分 采购清单及技术参数

本项目包段的采购标的物如下，供应商需逐项进行报价：

序号	分类	清单名称	数量	单位	功能与技术参数
	包一	公务用车保险服务框架协议（二次）采购项目	8-11	家	为威海市级党政机关、事业单位以及荣成市、高区、经区、临港区公务用车制度改革后保留的公务用车提供车辆保险服务。

注：

1. 本章中的报价要求、质量要求、安全要求、服务要求为实质性条款，不允许有负偏离，若投标人不能满足视为无效投标。

2. 本项目所涉及的保险费用均按以下公式计算：

交强险保费按《中国银保监会关于调整交强险责任限额和费率浮动系数的公告》执行。

商车险费用=基础保费×无赔款优待系数(NCD 系数)×自主定价系数

3. 报价要求：基础保费、无赔款优待系数(NCD 系数)均按“中保信”平台系统取值，供应商本次只对自主定价系数进行报价。自主定价系数的最高限制单价为 1，供应商直接填报数值即可，自主定价系数报价高于 1 的为无效响应。

4. 投标人投报的自主定价系数适用于本项目范围内的所有公车（不分车型、车龄）。

5. 本项目确定第一阶段入围供应商的评审方法为价格优先法。

第三部分 技术要求

一、需执行的标准

1) 国家相关标准：1. 保险许可证应具有财产保险业资格；2. 符合银保监会相关标准

2) 其他标准：交强险保险费按照《机动车交通事故责任强制保险条例》及《中国银保监会关于调整交强险责任限额和费率浮动系数的公告》的有关规定执行；商车险按照《中国银保监会关于印发实施车险综合改革指导意见的通知》、中国保险行业协会机动车商业保险示范条款（2020 版）、中国保险行业协会特种车商业保险示范条款（2020 版）等有关规定执行。

二、实施及交付

1) 质量要求

投标人提供保险服务期间服务质量应符合征集文件的要求，不得因车型、车龄等因素拒绝为本项目范围内所有公车投报商车险。

2) 安全要求

投标供应商具有符合国家有关部门要求的安全生产制度。

3) 交付期/服务开始时间

签订框架协议且入驻网上商城后 1 个工作日内开始提供服务。

4) 交付（实施）地点

由公务用车权属单位和成交供应商在第二阶段合同中约定。

5) 付款方式

由公务用车权属单位和成交供应商直接结算。

三、服务要求

1) 服务标准

1. 承保服务

(1) 针对本项目成立管理及服务两级团队，全面负责市本级党政机关和事业单位以及荣成市、高区、经区、临港区公务用车制度改革后保留公务用车的承保、理赔、回访等相关服务工作，供应商需提供具体成员名单，包括姓名、职务、工作职责、联系方式等。

(2) 服务小组工作成员能保证随叫随到、主动上门办理投保、承保手续，保证投保单位获得优先服务的权利。

(3) 承诺在 3 小时内出具正式保险单。

(4) 保险到期前 30 天提供保险投保提醒及报价服务。

(5) 设有 24 小时热线客户咨询服务、投诉举报电话，有专人接听、记录、受理报案等事宜；有服务保障措施，如对服务态度、服务质量较差的业务人员有具体处罚办法。

2. 理赔服务

(1) 设有 24 小时报案、理赔服务电话，并保证随时有专人接听，受理索赔接报案。有充足的现场勘查人员和车辆（供应商需提交勘查车辆照片和行驶证复印件）。

(2) 服务网点齐全，分布广泛。保险公司在接到投保单位的出险报案后，理赔人员应于 5 分钟内与客户联系，威海市区（环翠区、经区、高区、临港区）、文登市区、荣成市区、乳山市区及周边 10 公里的主城范围内发生事故，理赔人员 30 分钟内赶到现场；郊区发生事故 45 分钟内赶到现场；偏远农村发生事故 2 小时内赶到现场，超过该时限，视为保险公司已到现场，事故车可自行移位。被保险车辆在外地外省发生保险事故后，保险公司能通过当地本系统保险机构提供异地代查勘、代理赔服务，快速处理、赔付结案。

(3) 在出险车辆进行定损、修理时，承诺对配件价格进行现场报价，并保证配件为正常配件，且在对个别配件报价金额上若三方（投保单位、保险公司、汽车维修厂家）有分歧的，承诺以当地市场价格为准或由保险公司在 5 个工作日内提供正厂配件。

(4) 订有机动车辆简易赔案赔付（5000 元及以下）的相关处理办法，为不堵塞交通，责任明确的小案件允许移位。

(5) 提供理赔咨询服务。涉及人伤案件、跟踪治疗等项目，承保保险机构应提供预审核和事先调解服务。

(6) 提供快速理赔服务。单车或双车事故，不涉及人伤、物损的车险赔案，损失金额在 10000 元以下（含），提交索赔单证齐全，应在 1 小时内完成单证收集、理算、核赔工作。

(7) 针对普通事故[1 万（不含）以上到 10 万元(含)以下]，承保机构应于事故发生后 5 个工作日内完成理赔工作。如发生 10 万元以上的重大事故或因特殊原因不能按期结案的事故，在保险责任相对确定和估损明确的情况下，承保机构可按初步确定损失金额的 50%先行预赔付款，待最终确定赔偿金额后，支付相应差额。

(8) 提供应急救援服务。可通过拨打保险服务专线请求救援服务，对同一承保车辆在承保期间内提供 3 次以上免费救援服务，对承保的事故车辆提供免费拖车服务。对保险责任范围内的施救费用，由保险承保机构承担。

3. 业务管理

(1) 根据甲方或投保单位需要，报送车辆出险理赔情况等相关信息，承诺统计填报的承保情况数据资料准确、完整，无隐瞒。

(2) 对承保的在编车辆建立专门的车险档案，实行专户管理，

开展跟踪服务。

(3) 供应商的名称、地址、联系人、联系方式、预约电话、投诉电话等发生变化时,应及时通知征集单位和公务用车权属单位并按照要求报送相关材料,出现失联情况所造成的影响由保险单位承担。

(4) 供应商入围后,在框架协议有效期内需服从公务用车管理部门的管理要求。

2) 服务期限和效率

服务期/运维期: 自封闭式框架协议签订之日起至 2023 年 10 月 30 日。

服务效率: 电话预约、上门服务, 供应商服务范围能辐射威海市区(环翠区、经区、高区、临港区)、文登市区、荣成市区、乳山市区范围, 在威海市区(环翠区、经区、高区、临港区)、文登市区、荣成市区、乳山市区及周边 10 公里的主城范围内遇有紧急情况立即响应, 做到 30 分钟内到现场, 提供免费救援、免费拖车等服务。

四、验收标准

符合相关技术要求及行业标准。

五、其他技术及服务要求

无。

六、采购人拟采用的采购方式

封闭式框架协议采购。

七、采购人拟采用采购方式的理由(非公开招标方式需要填写)

未达到公开招标限额。

八、采购意向是否公开:

是。

九、是否收取各类涉企保证金（投标保证金、履约保证金）：

否。

十、是否为专门面向中小企业采购：

否，本项目为框架协议采购项目。

十一、是否允许联合体响应：

否。

十二、对中小企业在资金支付期限、预付款比例等方面的优惠措施：无

十三、采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：其他未列明行业

十四、联系方式

征集人：威海市政府采购中心

征集人地址：威海市海滨中路 28 号外运大厦南侧附楼

联系人：潘照元

联系电话： 0631-5326610

附件二

服务标准及内容

一、服务内容

选定公务用车保险服务框架协议采购单位，为威海市级党政机关、事业单位以及荣成市、高区、经区、临港区公务用车制度改革后保留的公务用车提供车辆保险服务。征集人将本项目入围供应商全部纳入“齐鲁云采-威海市政府采购网上商城”管理，本项目采购人通过“齐鲁云采-威海市政府采购网上商城”选取入围供应商提供服务，入围供应商按照本次征集确定的服务标准和单价提供服务。

1. 承保车辆范围：威海市级党政机关和事业单位以及荣成市、高区、经区、临港区公务用车制度改革后保留的公务用车（不分车型、不分车龄）。

2. 承保险种以及报价要求

(1) 交强险：按国家有关规定执行。

(2) 商车险包括：车损险、第三者责任险、车上人员险。

(3) 投标人所提供的自主定价系数应符合中国银保监会相关规定，在政策允许的范围内给予党政机关事业单位在编车辆最大的优惠。

3. 保险金额、赔偿限额的确定

保险金额按每一保险车辆的价值确定，车辆发生全部损失时，按保额予以赔付；车辆发生部分损失时，按出险时的实际损失赔付。

二、服务标准

1. 承保服务

(1) 针对本项目成立管理及服务两级团队，全面负责市本级党政机关和事业单位以及荣成市、高区、经区、临港区公务用车制度改革后保留公务用车的承保、理赔、回访等相关服务工作，供应商需提供具体成员名单，包括姓名、职务、工作职责、联系方式等。

(2) 服务小组成员能保证随叫随到、主动上门办理投保、承保手续，保证投保单位获得优先服务的权利。

(3) 承诺在 3 小时内出具正式保险单。

(4) 保险到期前 30 天提供保险投保提醒及报价服务。

(5) 设有 24 小时热线客户咨询服务、投诉举报电话，有专人接听、记录、受理报案等事宜；有服务保障措施，如对服务态度、服务质量较差的业务人员有具体处罚办法。

2. 理赔服务

(1) 设有 24 小时报案、理赔服务电话，并保证随时有专人接听，受理索赔接报案。有充足的现场勘查人员和车辆（供应商需提交勘查车辆照片和行驶证复印件）。

(2) 服务网点齐全，分布广泛。保险公司在接到投保单位的出险报案后，理赔人员应于 5 分钟内与客户联系，威海市区（环翠区、经区、高区、临港区）、文登市区、荣成市区、乳山市区及周边 10 公里的主城范围内发生事故，理赔人员 30 分钟内赶到现场；郊区发生事故 45 分钟内赶到现场；偏远农村发生事故 2 小时内赶到现场，超过该时限，视为保险公司已到现场，事故车可自行移位。被保险车辆在外地外省发生保险事故后，保险公司能通过当地本系统保险机构提供异地代查勘、代理赔服务，快速处理、赔付结案。

(3) 在出险车辆进行定损、修理时，承诺对配件价格进行现场

报价,并保证配件为正常配件,且在对个别配件报价金额上若三方(投保单位、保险公司、汽车维修厂家)有分歧的,承诺以当地市场价格为准或由保险公司在5个工作日内提供正厂配件。

(4) 订有机动车辆简易赔案赔付(5000元及以下)的相关处理办法,为不堵塞交通,责任明确的小案件允许移位。

(5) 提供理赔咨询服务。涉及人伤案件、跟踪治疗等项目,承保保险机构应提供预审核和事先调解服务。

(6) 提供快速理赔服务。单车或双车事故,不涉及人伤、物损的车险赔案,损失金额在10000元以下(含),提交索赔单证齐全,应在1小时内完成单证收集、理算、核赔工作。

(7) 针对普通事故[1万(不含)以上到10万元(含)以下],承保机构应于事故发生后5个工作日内完成理赔工作。如发生10万元以上的重大事故或因特殊原因不能按期结案的事故,在保险责任相对确定和估损明确的情况下,承保机构可按初步确定损失金额的50%先行预赔付款,待最终确定赔偿金额后,支付相应差额。

(8) 提供应急救援服务。可通过拨打保险服务专线请求救援服务,对同一承保车辆在承保期间内提供3次以上免费救援服务,对承保的事故车辆提供免费拖车服务。对保险责任范围内的施救费用,由保险承保机构承担。

3. 业务管理

(1) 根据甲方或投保单位需要,报送车辆出险理赔情况等相关信息,承诺统计填报的承保情况数据资料准确、完整,无隐瞒。

(2) 对承保的在编车辆建立专门的车险档案,实行专户管理,开展跟踪服务。

(3) 供应商的名称、地址、联系人、联系方式、预约电话、投诉电话等发生变化时,应及时通知征集单位和公务用车权属单位并按照要求报送相关材料,出现失联情况所造成的影响由保险单位承担。

(4) 供应商入围后,在框架协议有效期内需服从公务用车管理部门的管理要求。

附件三

采购合同文本（范本）

威海市政府采购公务用车保险

采购凭证

项目编号：

计划编号：

包号：

（采购人）所需（项目名称）通过威海市政府采购网上商城进行框架协议采购，确定（乙方）为成交供应商。乙方按框架协议约定的计费标准和服务要求提供车辆保险服务。

一、服务内容

车牌号	车架号	发动机号	厂牌型号	初次登记日期

交强险保单号：

商业险保单号：

保险服务内容详见保险公司出具的保险单。

二、保险费

合同金额为人民币

，大写：

其中交强险：

，商业险：

乙方开户单位：

开户银行：

账号：

三、付款方式

乙方向采购人出具保险缴费通知单,经采购人确认后向乙方支付全部合同款项。

付款批次号	付款日期	是否验收	付款比例	本批次金额（元）

四、服务期限

交强险起止时间：

商业险起止时间：

五、单据保存

本单与保险公司出具的保险单一起,可代替合同作为采购单位报销入账凭证。本单可通过威海市政府采购网上商城查询真伪。