**采购需求**

## 一、项目概况说明

本项目主要用于北京市公安局公安交通管理局本级行政现有公务用车的车辆保险，主要车型一般公务用车、特种车等，共计约2000辆。

本次招标合同的服务期2年。

(一)投保险种及保额

投保险种及保额根据相关规定执行，包括但不限于：交强险、车辆损失险、商业第三者责任险、车上人员责任险、车身划痕险、盗抢险。

投标人提供的保险及服务须符合国家相关法律法规要求。

（二）投标报价

1．投标人所提供的报价应符合监管部门的相关规定。

2．投保车辆的保险期限统一按一年计算。

3．投标人在投标一览表中所填报的商业险自主定价系数即为本项目合同期内针对所有新购置车辆和续保车辆的投标承诺。

## 二、服务需求

（一）服务机构及人员配备

投标人应设立负责本项目政府采购合同项下承保、理赔及其他服务的专门机构，为投保人或被保险人提供每周7\*24小时专人上门服务，并按要求提供人员配备名单。一旦出现人员变动，应及时书面告知采购人。

1. 至少指派1名项目经理，负责按照本项目的有关内容为投保人或被保险人提供承保、理赔及其他各类保险服务，包括必要的组织与协调工作。

2． 至少配备2名客户服务专员，分别作为项目专职承保人员、专职核赔人员，协助项目经理提供保险服务。

（二）承保服务

1．投保服务

投标人根据提供的车辆清单，每月派专人提供上门服务，协助完成所有投保事宜，并按要求及时将保单和保费发票提供给投保人。

2． 出单

投标人应在续保车辆保险到期一个月前为投保人直接办妥续保手续，不得委托第三方机构或个人办理，同时将保单和保费发票按要求及时提供给投保人。

3．变更

投标人保证在接到车辆变更通知后，应在1个工作日内办理变更手续，并在5个工作日内将应退保费退还投保人。

（三）理赔服务

投标人应建立理赔服务绿色通道，并具有较高的理赔处理信息化水平，切实遵守以下保险理赔服务条款，主动迅速地提供优质的理赔服务，实现客户服务高度满意。

1.接报案

（1）设立每周7\*24小时保险服务专线电话，可全年365天随时接受被保险人的出险报案。

（2）被保险人因特殊情况无法在规定的时间内报案，投标人应认可被保险人事后出具的书面说明，并视同为及时报案。

2.现场查勘

（1）投标人可根据自身情况设定本项目免现场查勘标准。

（2）接到报案后，投标人需要或应被保险人要求进行现场查勘的，应指派专人在双方约定的时间到达事故现场。

（3）如无法按照约定时间到达事故现场，应以被保险人提供的现场照片、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。如被保险人当时无法拍照，可不提供现场照片。

3.拖车服务

（1）发生保险责任范围内事故，如被保险人需要，应提供拖车服务，并且五环内（含五环）拖车应在2小时之内、五环外拖车应在4小时之内到达事故现场。

（2）如无法或不能及时提供拖车服务，被保险人可自行联系拖车服务，并向投标人提供的符合物价和公安部门执行标准的拖车服务发票，中标人应就该部分拖车费用予以偿付。

4.定责定损

（1）接到被保险人赔偿请求后，应当及时作出核定，情形复杂的应在30日内核定，对于不属于保险事故责任的，应在3个工作日内向其发出《拒赔通知书》。

（2）接到被保险人报案后，对于属于保险责任的事故，应当按照以下标准及时定损：

A．对于常见车型，在接到报案后（涉及人身伤害事故的除外）：

预估车辆损失金额在人民币10,000元以内的，应在1个工作日内确定损失金额；

预估车辆损失金额在人民币10,000元－50,000元的，应在3个工作日内确定损失金额；

预估车辆损失金额在人民币50,000元以上的，应在5个工作日内确定损失金额；

B．对于特殊车型，应会同被保险人共同确定损失金额；

C．当和被保险人就赔偿结果无法达成一致时，根据被保险人的要求，应选择具有国内保险公估营业许可的双方认可的公估公司进行损失理算，并由投标人负担有关公估费用；

（3）如未按约定时间定损，造成财产损失无法确定，应以被保险人提供的财产损毁照片、损失清单和修理发票作为赔付理算依据。

5.车辆修理

（1） 车辆出险后，被保险人可选择北京市市级行政事业单位公务用车定点维修厂修理受损车辆，也可自行选择修理厂，投标人应予以认可。

（2）受损车辆的维修以修复为原则，但涉及车辆行车安全的关键零部件(如：刹车系统、转向系统等),投标人应同意一律予以更换。受损车辆更换零部件应为主厂件、原配件。

（3）受损车辆在被保险人自选的公务用车定点维修厂，或投标人推荐的修理厂进行修理，对于属于保险赔偿范围内的损失，被保险人提供完整的索赔资料后，无需先行支付修理费用，由投标人与修理厂进行结算；涉及双方或多方事故的，按照被保险人要求直接向三者支付赔款。

6.索赔材料递交

（1）接到被保险人索赔材料后应立即审查核实，若认为有关证明或材料不完整，应以书面方式一次性通知被保险人需要补充提供的有关证明或材料。若在接到索赔资料后1个工作日内未给予有关审核意见，则视为认可索赔资料的完整性。

（2）对于无人伤的交通事故，被保险人可提供现场照片、情况说明作为事故证明材料，向投标人进行索赔。

7. 赔款时限

（1）在被保险人提供完整必要的索赔材料后，承诺按下列约定时限向被保险人支付赔款（涉及人身伤害事故的除外）：

|  |  |
| --- | --- |
| 赔款金额 | 支付时限 |
| ￥10,000元（含）以下 | 当日支付 |
| ￥10,000元 ～ ￥50,000元（含） | 3个工作日内 |
| ￥50,000元 以上 | 5个工作日内 |

（2）如自收到完整的索赔资料之日起3个工作日内未能确定赔偿金额，应根据已有证明和资料将可以确定的最低赔偿数额先行支付，待最终确定赔偿金额后及时支付相应的差额。

（3）如未按约定时间支付赔款，则应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（按合同订立时一年期贷款市场报价利率（LPR）计算）。

8.预付赔款

发生保险责任范围内的事故，根据被保险人要求，投标人可按估损金额的一定比例预付赔款，保证被保险人尽快修复受损财产和安排人员救治。

9.特殊情况的处理

（1）关于异地出险

保险车辆在北京市行政区域以外发生保险事故，投标人应直接派人或委托有关机构代理查勘现场，并派专人协助被保险人全程办理相关索赔手续；同意在被保险人事先报案的前提下，接受二次修理费用。投标人应根据自身情况提供全国通赔服务方案。如采购人受损车辆无法在异地修复，需要返回北京修理，投标人应提供拖车返京服务。

（2）同一被保险人不同投保车辆发生双方/多方事故

对于同一被保险人的不同投保车辆发生双方/多方事故，应在保险合同范围内进行赔偿。

（3）代位追偿

对于属于保险责任范围内的事故，被保险人无责，而第三方应负全部责任时，应按照相关规定以及保险险种先予赔偿被保险人，同时从被保险人取得代位追偿权利，在赔偿金额范围内代位行使追偿权。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投标人不能行使代位追偿权利的，投标人不承担赔偿责任或相应扣减保险赔偿金。

（4）支付抢救和医疗费用

被保险人在保险期间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，需紧急抢救，应在责任限额范围内先行支付抢救和医疗费用。

10. 理赔相关费用

理赔相关费用（如公安交通管理部门对事故的处理费、车辆检验费、鉴定费，死者的验尸费、停放费、冷冻费等）须由投标人承担。

11.其他理赔服务

由投标人根据《招标文件》自行申报。

（四）其他特色服务

1.投标人应计提一定比例的防灾防损费用用于特色服务，服务的范围包括但不限于防灾防损服务、第三方监理服务、紧急救援服务、代办年审、法律援助服务、事故发生后代步车服务等被保险人需要的服务。

2.投标人可根据本项目特点，提供其他附加险，包括但不限于附加车轮单独损失险、附加医保外医疗费用责任险等。

3.投标人可根据本项目特点，针对双方事故（含车损、人伤），提供便捷理赔服务。

（五）保费支付方式

由投保人自行向投标人账户拨付保险费。

（六）服务内容

1.提供承保数据

投标人应按照采购人要求提供车辆承保数据。

2.信息传输

投标人必须按照采购人的要求建立良好的信息传输网络，满足采购人对续保车辆、新购车辆承保和理赔等数据的即时查询、统计需求，并按照采购人要求的时间和数据格式，及时提供保险服务的明细信息。投标人自行承担因建立信息传输网络而发生的己方网络建设费及维护费。

3.建立投诉制度，组织实施回访服务

（1）投标人应为本项目设立专门服务机构并设立专门服务电话，负责受理投保人的保险投诉。

（2）投标人应在本项目有效期内及保单有效期内，负责组织进行回访服务，收集投保人反馈意见。

4.组织提供培训服务

投标人应在本项目期内，根据采购人需要为被保险人提供保险专业培训。

5.在项目有效期内，享有投标人对社会车辆保险提供的所有优惠服务。

## 三、服务时间及地点

按照采购人实际需求。