

民航江苏空管分局机动车保险采购询价函（第二次）

（招标编号：/）

项目所在地区：江苏省南京市江宁区

一、招标条件

本民航江苏空管分局机动车保险采购询价函已由项目审批/核准/备案机关批准，项目资金来源为，招标人为中国民用航空华东地区空中交通管理局江苏分局。本项目已具备招标条件，现招标方式为其他。

二、项目概况和招标范围

规模： 预算金额：8万元/年

范围：本招标项目划分为1个标段，本次招标为其中的：

民航江苏空管分局机动车保险采购

三、投标人资格要求

民航江苏空管分局机动车保险采购：

/

本项目不 允许联合体投标。

四、招标文件的获取

获取时间：2024-09-05 15:00到2024-09-14 16:00

获取方式：公告内直接获取

五、投标文件的递交

递交截止时间：2024-09-14 16:00

递交方式：邮寄

六、开标时间及地点

开标时间：2024-09-18 14:00

开标地点：南京禄口国际机场内翔鹰三路

七、其他

民航江苏空管分局机动车保险采购询价函

按照“公开、公平、公正、诚实信用”的原则，我局对机动车保险采购进行询价，请按询价函规定的内容参加报价。

有关事项通知如下：

一、项目基本情况

1. 项目名称：民航江苏空管分局机动车保险采购项目
2. 采购方式：询价

3. 预算金额：8万元/年（报价超过预算金额：8万元,按无效响应处理）

4. 合同履行期限：两年,2024年10月25日-2026年10月24日。

二、询比价程序安排：

1. 询比价函发放时间：2024年9月5日15：00。

2. 询比价回函送达截止时间：2024年9月14日16：00。

3. 询比价回函递送地点：中国民用航空华东地区空中交通管理局江苏分局计划基建部

（收件人：吴宇迪，联系电话：025-52487058，地址：南京禄口国际机场内翔鹰三路，邮编211113）

三、询比价单位：中国民用航空华东地区空中交通管理局江苏分局

四、询比价咨询方式：高星炜，电话：025-52487121

五、询比价回函文件的组成，回函文件应包括但不局限于下列内容

1. 报价函

2. 法人代表身份证；法人代表不参加的出具委托书；被委托人身份证（材料复印件并加盖单位印章）；

3. 营业执照、组织机构代码证或三证合一（复印件并加盖单位印章）、

注：询比价回函装订及密封要求，（所有询价回函文件需装齐一份：密封送达）。

a) 询比价回函文件应装订完整，散页无效。

b) 询比价回函文件密封袋（盒）有效密封封装，密封袋（盒）上标明：江苏空管分局机动车保险采购询比价回函文件、回函方名称、询比价回函日期字样，并在信封或档案袋（盒）的密封口处加盖投标方单位公章。

六、评审办法

采用综合评分法，确定一名中标人。评审由分局办公室、财务部、后勤服务中心等部门参与，评审过程应有计划基建部人员参与监督。综合比较与评价后按照得分高低顺序对响应人进行排列。评审得分相同的，按照最后报价由低到高顺序排列。评审得分且最后报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。评审委员会将综合排名第一的响应人确定为中标供应商。

七、无效响应文件的确认

供应商有下列情况之一者，其响应文件无效：

1. 响应文件未按规定的期限、地点送达的；

2. 响应文件未按要求密封、盖章的；

3. 法律法规和采购文件规定的其它无效情形。

八、具体采购服务要求事项如下：

（一）如遇车辆处理或新车购置等，分局有权对车辆保险购买项目进行调整、退费或取消。

（二）本次机动车保险定点采购现有车辆共27辆。

1. 报价构成：机动车损失险、不计免赔险；机动车第三者责任险（200万）、不计免赔险；机动车交通事故责任强制保险；代收车船税。

2. 服务要求：必须提前一个月联系采购人并寄出机动车保险缴费通知书。依据每次收到供应商寄送的机动车保险缴费通知书全额付款，供应商将增值税专用发票、政府采购电子

结算单、保险单寄给采购人。

3. 发票要求：必须开具增值税发票，且发票符合分局财务要求（合同签订单位、发票开具单位、发票印章单位应一致）。

4. 售后要求：提供专人联系解决售后问题。

评分标准

序号 评审分项 评审分值 评审说明

1. 报价 50分

投标报价超过采购预算的，其投标作无效投标处理。满足询比价文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×50。

2. 业绩 30 分

响应单位自2023年1月1日至今，为中央政府采购网上认定的保险公司，为党政机关、高校、部队、国有企事业单位、社会团体提供车辆保险服务。每提供1个有效项目，业绩得3分，最多得30分。响应单位须提供合同复印件，并加盖响应单位公章。分局将视情对响应单位信息进行审查，如发现虚假信息，将剥夺其评比资格并追究法律责任。

5. 理赔20分

根据响应单位所提供的理赔服务承诺 进行评价。

合计（100分）

说明：

注：所有认证、证明和业绩均以有效清晰的证明文件的复印件为依据，原件备查。

附：民航江苏空管分局27辆车清单

车 号 车辆品牌型号

发动机号

车辆识别代号 车辆类型 车 号 车辆品牌型号

发动机号

车辆识别代号 车辆类型

苏A-03R50 别克牌SGM6521ATA

110840376

LSGUA83BXBE0034841 小型普通客车 苏A-03R51 别克牌SGM6529ATA

121710830

LSGUD84X3CE017799 小型普通客车

苏A-03R52 别克牌SGM6529ATA

123151049

LSGUD84X5CE045409 小型普通客车 苏A-03R53 丰田TV6460GLX-1

F948526

LFMJW36F2C0160317 小型越野客车

苏A-03R56 别克牌SGM6521ATA

110750322
LSGUA8385BE027828 小型普通客车 苏A-03R57 帕萨特SVW7183SJD
175553
LSVET69F7B2447968 小型轿车
苏A-03R59 帕萨特SVW7183SJD
175604
LSVET69F1B2447965 小型轿车
苏A-17J28 帕萨特SVW7183SJD
057034
LSVET69F292798006 小型轿车
苏A-17J35 大众汽车牌SVW71810HJ
T42178
LSVCH2A49CN202763 小型轿车
苏A-17J65 大众汽车牌SVW71810HJ
T37708
LSVCH2A45CN197562 小型轿车
苏A-17J75 大众汽车牌SVW71810HJ
T37053
LSVCH2A49CN197323 小型轿车
苏A-27Q8G 江铃牌JX1033PSEA5
SXG9102
LEFEDFE13JTP28640 轻型普通货车
苏A-2J38U 东风牌ZN5035XXYU5N6
006831
LJNTGU5N6KN141840 轻型普通货车 苏A-2J75W 大众牌FV7152NABCG
P56491
LFV2A215XK6246994 小型轿车
苏A-6301G 尼桑牌ZN6494H2G
964912Z
LJNMF2G2CN070723 轻型普通货车 苏A-68WU7 日产牌ZN1035U5K5
268720D
LJNTGU5YXHN100694 轻型普通货车
苏A-72R8K 江铃牌JX1033PSEA5
SXG9096
LEFEDFE15JTP28641 轻型普通货车
苏A-7B8T5 尼桑牌ZN1034U2G5
856659X
LJNTGU2G2FN109835 轻型普通货车

苏A-7X20B 别克牌SGM6531UBA1

192555354

LSGUA83L2KF064256 小型普通客车

苏A-97350 柯斯达牌SCT6700R2B53L

8318375

LFMES5810BS011109 大型普通客车

苏A-K1667 江铃全顺牌JX6501TA-L6

N9P59522

LJXBMDDC5NT091296 中型普通客车 苏A-K5506 金杯SY6548G9Z3BH

9175428

LSYHKBCG9JK048040 中型普通客车

苏ADD7315 比亚迪牌BYD7005BEVA8

121081442

LGXCE6DBXM0354372 小型轿车

苏ADU1829 荣威牌CSA7002FBEV8

A122902A10134243

LSJE24033NG112984 小型轿车

苏ADW5899 荣威牌CSA7002FBEV8

A122819A10128013

LSJE24032NG112944 小型轿车

苏AF27815 大众牌大众汽车牌SVW7143BPV

005678

LSVDX6C40MN107862 小型轿车

苏A07218D 安凯牌HFF6710K7EV21

AK22906348F515

LA81A1FTONA501008 大型普通客车

中国民用航空华东地区空中交通管理局江苏分局

机动车辆保险合作协议

甲方：中国民用航空华东地区空中交通管理局江苏分局（以下简称甲方）

乙方：（以下简称乙方）

为明确甲、乙双方在车辆保险及售后服务各个环节的权利和义务，以保障甲方所属车辆的安全行驶，经甲、乙双方共同协商，达成如下协议：

一、保险标的

甲方所属的机动车辆（车辆数量可根据购置、停用、报废等情况发生变化）

二、投保险种

机动车辆损失险、第三者责任险（200万）、交强险。

燃油车辆自主定价系数、新能源车辆自主定价系数。

三、协议有效期

自2024年 10 月25日零时起至 2026年10 月 24 日止。

四、费用支付方式

乙方需在甲方车辆保险到期前一个月，提供机动车保险缴费通知单。甲方收到机动车保险缴费通知单后，在10个工作日内完成费用支付。乙方收到保费后，出具机动车保险投保单、中央国家机关政府集中采购电子结算单及增值税专用发票。

五、保险服务条款

中国保险行业协会机动车商业保险示范条款。

六、保险服务承诺

（一）、承保服务承诺

1、指导投保

针对现行机动车辆险具体情况，认真指导被保险人正确填写投保单，提前通知被保险人车辆承保时所需提供的资料，提供机动车保险缴费通知单。

2、及时出单

承诺在客户资料齐全的情况下，即时出具正式保险单、提供保险单证。

3、定期回访

积极做好客户回访工作。我公司承诺在保险有效期内，采取电话、上门、短信、电邮等多种方式进行回访，了解被保险人对保险服务的需求，积极改进工作中存在的问题，不断提高承保服务质量。

4、专线服务

我公司设有集24小时全天候咨询、投诉、举报、报案功能为一体的“服务专线”，并绝对保证随时有专人接听，受理咨询、投诉、举报、报案。

5、续保提醒

根据贵单位承保情况，我公司将按规定认真制定月、季、年度续保计划，提前一个月通知续保单位并提前二周与被保险人协商确定具体的承保事宜，以便合理安排承保时间，避免因遗忘发生脱保现象。

（二）、理赔服务承诺（按投标文件内容）

1、优待服务

保证本项目承保车辆在我公司获得优待服务的权利。

发生保险事故后，可直接拨打理赔服务专员电话，由理赔专员指定专人现场查看、定损。

我公司近年来加快了理赔查勘定损和修理的网络化建设以及理赔队伍建设。到目前为止，我公司在南京地区共发展了推荐合作修理厂家，远程定损合作修理厂家，城区查勘定损点家。目前我公司共有理赔从业人员近 人，其中车险定损员 人，车险相关理赔服务人员有 人。在南京地区，我公司完全有能力为贵单位车辆提供最优质的理赔服务。

2、专线服务

我公司设有集 小时全天候咨询、投诉、报案功能为一体的“服务专线”，并绝对保证随时有专人接听，受理索赔接报案。

3、快速查勘

为保证快捷查勘现场。我公司已成立“三个中心”（即理赔中心、承保中心、财务中心，为方便客户，“三个中心”集中一地处理业务），在接到被保险人事故报案后，为确保现场查勘的及时性，我公司将根据GPS和电子地图，就近调度查勘车辆对本项目承保车辆予以优先查勘、定损。

4、限时承诺，异地通赔

保证负责协调本项目承保车辆在外地出险的事故现场的查勘处理：

对需要查勘现场的：（1）如果在城区内出险的，保证半小时赶到现场；（2）如果在非城区出险的，保证在 分钟内赶到现场；（3）如果在江苏省内其他市县出险的，我公司将通过系统通赔网络，在接报案 分钟之内向出险地本系统公司转报案，并在报案后 小时内向出险地公司询问查勘情况，对需要我公司直接查勘现场的，保证在 小时赶到现场；（4）如果在江苏省外出险的，当被保险人通知我公司后，我公司可负责对事故现场查勘的协调工作，保证按被保险人的要求，通过当地本系统公司提供异地理赔服务，以便快速处理事故。我公司将通过在系统内建立的全国通赔网络系统，通知出险地公司为客户提供异地代查勘、代理赔服务。

5、远程定损

为了更好地服务于客户，我公司与南京电信部门以及修理厂合作，在南京地区建立了车险远程定损系统。该系统是由一个远程监控室（设在我公司理赔中心）和若干个远程定损点（设在修理厂）连接成一个网络平台，实现了远程定损、远程核损、远程报价和远程监控等多项功能，提高了车险定损的准确率和工作效率，提升了我公司车险服务的电子化水平。目前，我公司已在南京地区建立了近 家远程定损点。

6、专人办理

被保险人出险报案后，保证有专人负责协助被保险单位全程办理相关的索赔手续。

7、定点修理

被保险人可以自行选择资质合格的修理厂或保险人指定的汽车修理厂修理受损车辆，保险人不得强行指定修理厂修理受损车辆，对被保险人自选的资质合格的修理厂要予以认可。

8、现场报价及正厂配件保证

对于需要修复的出险事故车辆，保证在江苏省交通部门规定的相应修理项目的额定工期内，和被保险单位一起共同定损修复。对出险车辆进行定损、修理时，承诺配件价格实行现场报价，并保证配件为正厂配件，如对个别配件报价金额上若三方（指被保险单位、保险公司、汽车修理厂家）有分歧的，承诺以当地市场价格为准或由保险公司在 个工作日内提供正厂配件；修理工时费用以市场价格、物价部门、交通部门的价格为依据。

9、预付赔款

对于重大事故或因特殊原因不能按期结案的，在保险责任相对确定和估损明确的情况下，经车属单位申请，我公司可提供初步确定的损失金额的 %预付赔款。

（三）、我公司可提供的其他增值服务

1、全省免费施救

被保险单位的保险车辆在江苏省内出险后，我公司可联络当地人保公司协助被保险单位做好受损车辆的施救工作。

2、金牌服务工程

凡出险原因清楚、责任明确，本车定损金额在 元以下，不涉及第三方保险赔偿的保险车辆，只要被保险单位同意，我公司承诺均按照金牌服务工程“理赔无忧—车险快捷”的要求，享受 天以内从索赔-修车-提车的全程服务。

3、医疗跟踪

为便于客户对第三者责任险中伤人案件的处理，我公司专门成立了医疗跟踪组，聘请专业的具有职业证书的医师协助客户对重大人伤治疗情况进行跟踪、指导并提出相关建议。

4、代位追偿

被保险车辆出险后，对于属保险责任范围内的事故，在被保险单位无责任的情况下，应由第三方负责赔偿时，我公司按照保险合同予以赔偿，由被保险单位授权我公司行使代位求偿权，负责向第三方进行追偿。

5、协购配件

对于被保险人有投保的特异车型、稀有车型、古老车型出险后，购买零配件困难的，我公司可利用健全的询报价系统优势，协助被保险人购买配部件。

6、法律咨询服务

对于交通事故中第三者人伤案件涉及到的法律诉讼问题，我公司可提供法律咨询。

七、本协议一式六份，甲方四份、乙方二份。

甲方代表人签字： 乙方代表人签字：

甲方签章： 乙方签章：

签订日期： 签订日期：

八、监督部门

本招标项目的监督部门为中国民用航空华东地区空中交通管理局江苏分局。

九、联系方式

招 标 人： 中国民用航空华东地区空中交通管理局江苏分局

地 址： 南京禄口国际机场内翔鹰三路

联 系 人： 高星炜

电 话： 025-52487121

电 子 邮 件： /

招 标 代 理 机 构： /

地 址： /

联 系 人： /

电 话： /

电 子 邮 件： /

招标人或其招标代理机构主要负责人（项目负责人）高星炜（签名）

招标人或其招标代理机构： _____（盖章）

民航江苏空管分局机动车保险采购询价函

按照“公开、公平、公正、诚实信用”的原则，我局对机动车保险采购进行询价，请按询价函规定的内容参加报价。

有关事项通知如下：

一、项目基本情况

1. 项目名称：民航江苏空管分局机动车保险采购项目
2. 采购方式：询价
3. 预算金额：8万元/年（报价超过预算金额：8万元，按无效响应处理）
4. 合同履行期限：两年，2024年10月25日-2026年10月24日。

二、询价程序安排：

1. 询价函发放时间：2024年9月5日15：00。
2. 询价回函送达截止时间：2024年9月14日16：00。
3. 询价回函递送地点：中国民用航空华东地区空中交通管理局江苏分局计划基建部（收件人：吴宇迪，联系电话：025-52487058，地址：南京禄口国际机场内翔鹰三路，邮编211113）

三、询价单位：中国民用航空华东地区空中交通管理局江苏分局

四、询价咨询方式：高星炜，电话：025-52487121

五、询价回函文件的组成，回函文件应包括但不局限于下列内容

1. 报价函
2. 法人代表身份证；法人代表不参加的出具委托书；被委托人身份证（材料复印件并

加盖单位印章)；

3、营业执照、组织机构代码证或三证合一（复印件并加盖单位印章）、

注：询比价回函装订及密封要求，（所有询价回函文件需装齐一份：密封送达）。

a) 询比价回函文件应装订完整，散页无效。

b) 询比价回函文件密封袋（盒）有效密封封装，密封袋（盒）上标明：江苏空管分局机动车保险采购询比价回函文件、回函方名称、询比价回函日期字样，并在信封或档案袋（盒）的密封口处加盖投标方单位公章。

六、评审办法

采用综合评分法，确定一名中标人。评审由分局办公室、财务部、后勤服务中心等部门参与，评审过程应有计划基建部人员参与监督。综合比较与评价后按照得分高低顺序对响应人进行排列。评审得分相同的，按照最后报价由低到高顺序排列。评审得分且最后报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。评审委员会将综合排名第一的响应人确定为中标供应商。

七、无效响应文件的确认

供应商有下列情况之一者，其响应文件无效：

1. 响应文件未按规定的期限、地点送达的；
2. 响应文件未按要求密封、盖章的；
3. 法律法规和采购文件规定的其它无效情形。

八、具体采购服务要求事项如下：

(一) 如遇车辆处理或新车购置等，分局有权对车辆保险购买项目进行调整、退费或取消。

(二) 本次机动车保险定点采购现有车辆共27辆。

1. 报价构成：机动车损失险、不计免赔险；机动车第三者责任险（200万）、不计免赔险；机动车交通事故责任强制保险；代收车船税。

2. 服务要求：必须提前一个月联系采购人并寄出机动车保险缴费通知书。依据每次收到供应商寄送的机动车保险缴费通知书全额付款，供应商将增值税专用发票、政府采购电子结算单、保险单寄给采购人。

3. 发票要求：必须开具增值税发票，且发票符合分局财务要求（合同签订单位、发票开具单位、发票印章单位应一致）。

4. 售后要求：提供专人联系解决售后问题。

评分标准

序号 评审分项 评审分值 评审说明

1. 报价 50分

投标报价超过采购预算的，其投标作无效投标处理。满足询比价文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 50。

2. 业绩 30 分

响应单位自2023年1月1日至今，为中央政府采购网上认定的保险公司，为党政机关、高校、部队、国有企事业单位、社会团体提供车辆保险服务。每提供1个有效项目，业绩得3分，最多得30分。响应单

位须提供合同复印件，并加盖响应单位公章。分局将视情对响应单位信息进行审查，如发现虚假信息，将剥夺其评比资格并追究法律责任。

5. 理赔20分

根据响应单位所提供的理赔服务承诺 进行评价。

合计（100分）

说明：

注：所有认证、证明和业绩均以有效清晰的证明文件的复印件为依据，原件备查。

附：民航江苏空管分局 27 辆车清单

车 号	车辆品牌型号 发动机号 车辆识别代号	车 辆 类 型	车 号	车辆品牌型号 发动机号 车辆识别代号	车 辆 类 型
苏 A-03R50	别克牌 SGM6521ATA 110840376 LSGUA83BXBE003484 1	小 型 普 通 客 车	苏 A-03R5 1	别克牌 SGM6529ATA 121710830 LSGUD84X3CE01779 9	小 型 普 通 客 车
苏 A-03R52	别克牌 SGM6529ATA 123151049	小 型	苏 A-03R5	丰田 TV6460GLX-1 F948526	小 型

	LSGUD84X5CE045409	普通客车	3	LFMJW36F2C016031 7	越野客车
苏 A-03R56	别克牌 SGM6521ATA 110750322 LSGUA8385BE027828	小型普通客车	苏 A-03R5 7	帕萨特 SVW7183SJD 175553 LSVET69F7B244796 8	小型轿车
苏 A-03R59	帕萨特 SVW7183SJD 175604 LSVET69F1B2447965	小型轿车	苏 A-17J2 8	帕萨特 SVW7183SJD 057034 LSVET69F29279800 6	小型轿车
苏 A-17J35	大众汽车牌 SVW71810HJ T42178 LSVCH2A49CN202763	小型轿车	苏 A-17J6 5	大众汽车牌 SVW71810HJ T37708 LSVCH2A45CN19756 2	小型轿车
苏 A-17J75	大众汽车牌 SVW71810HJ	小型	苏 A-27Q8	江铃牌 JX1033PSEA5	轻型

	T37053 LSVCH2A49CN197323	轿 车	G	SXG9102 LEFEDFE13JTP2864 0	普 通 货 车
苏 A-2J38U	东风牌 ZN5035XXYU5N6 006831 LJNTGU5N6KN141840	轻 型 普 通 货 车	苏 A-2J75 W	大众牌 FV7152NABCG P56491 LFV2A215XK624699 4	小 型 轿 车
苏 A-6301G	尼桑牌 ZN6494H2G 964912Z LJNMF2G2CN070723	轻 型 普 通 货 车	苏 A-68WU 7	日产牌 ZN1035U5K5 268720D LJNTGU5YXHN10069 4	轻 型 普 通 货 车
苏 A-72R8K	江铃牌 JX1033PSEA5 SXG9096 LEFEDFE15JTP28641	轻 型 普 通 货 车	苏 A-7B8T 5	尼桑牌 ZN1034U2G5 856659X LJNTGU2G2FN10983 5	轻 型 普 通 货 车

苏 A-7X20B	别克牌 SGM6531UBA1 192555354 LSGUA83L2KF064256	小型普通客车	苏 A-9735 0	柯斯达牌 SCT6700R2B53L 8318375 LFMES5810BS01110 9	大型普通客车
苏 A-K1667	江铃全顺牌 JX6501TA-L6 N9P59522 LJXBMDDC5NT091296	中型普通客车	苏 A-K550 6	金杯 SY6548G9Z3BH 9175428 LSYHKBCG9JK04804 0	中型普通客车
苏 ADD7315	比亚迪牌 BYD7005BEVA8 121081442 LGXCE6DBXM0354372	小型轿车	苏 ADU182 9	荣威牌 CSA7002FBEV8 A122902A10134243 LSJE24033NG11298 4	小型轿车
苏 ADW5899	荣威牌 CSA7002FBEV8	小型	苏 AF2781	大众牌大众汽车牌 SVW7143BPV	小型

	A122819A10128013 LSJE24032NG112944	轿 车	5	005678 LSVDX6C40MN10786 2	轿 车
苏 A07218D	安凯牌 HFF6710K7EV21 AK22906348F515 LA81A1FT0NA501008	大 型 普 通 客 车			

中国民用航空华东地区空中交通管理局江苏分局

机动车辆保险合作协议

甲方：中国民用航空华东地区空中交通管理局江苏分局（以下简称甲方）

乙方：（以下简称乙方）

为明确甲、乙双方在车辆保险及售后服务各个环节的权利和义务，以保障甲方所属车辆的安全行驶，经甲、乙双方共同协商，达成

如下协议：

一、保险标的

甲方所属的机动车辆（车辆数量可根据购置、停用、报废等情况发生变化）

二、投保险种

机动车辆损失险、第三者责任险（200万）、交强险。

燃油车辆自主定价系数____、新能源车辆自主定价系数____。

三、协议有效期

自2024年10月25日零时起至2026年10月24日止。

四、费用支付方式

乙方需在甲方车辆保险到期前一个月，提供机动车保险缴费通知单。甲方收到机动车保险缴费通知单后，在10个工作日内完成费用支付。乙方收到保费后，出具机动车保险投保单、中央国家机关政府集中采购电子结算单及增值税专用发票。

五、保险服务条款

中国保险行业协会机动车商业保险示范条款_____。

六、保险服务承诺

（一）、承保服务承诺

1、指导投保

针对现行机动车辆险具体情况，认真指导被保险人正确填写投保单，提前通知被保险人车辆承保时所需提供的资料，提供机动车保险缴费通知单。

2、及时出单

承诺在客户资料齐全的情况下，即时出具正式保险单、提供保险单证。

3、定期回访

积极做好客户回访工作。我公司承诺在保险有效期内，采取电话、上门、短信、电邮等多种方式进行回访，了解被保险人对保险服务的需求，积极改进工作中存在的问题，不断提高承保服务质量。

4、专线服务

我公司设有集 24 小时全天候咨询、投诉、举报、报案功能为一体的“_____服务专线”，并绝对保证随时有专人接听，受理咨询、投诉、举报、报案。

5、续保提醒

根据贵单位承保情况，我公司将按规定认真制定月、季、年度续保计划，提前一个月通知续保单位并提前二周与被保险人协商确定具体的承保事宜，以便合理安排承保时间，避免因遗忘发生脱保现象。

(二)、理赔服务承诺（按投标文件内容）

1、优待服务

保证本项目承保车辆在我公司获得优待服务的权利。

发生保险事故后，可直接拨打理赔服务专员电话，由理赔专员指定专人现场查看、定损。

我公司近年来加快了理赔查勘定损和修理的网络化建设以及理赔队伍建设。到目前为止，我公司在南京地区共发展了推荐合作修理厂

家，远程定损合作修理厂___家，城区查勘定损点__家。目前我公司共有理赔从业人员近__人，其中车险定损员__人，车险相关理赔服务人员有__人。在南京地区，我公司完全有能力为贵单位车辆提供最优质的理赔服务。

2、专线服务

我公司设有集___小时全天候咨询、投诉、报案功能为一体的“__服务专线”，并绝对保证随时有专人接听，受理索赔接报案。

3、快速查勘

为保证快捷查勘现场。我公司已成立“三个中心”（即理赔中心、承保中心、财务中心，为方便客户，“三个中心”集中一地处理业务），在接到被保险人事故报案后，为确保现场查勘的及时性，我公司将根据GPS和电子地图，就近调度查勘车辆对本项目承保车辆予以优先查勘、定损。

4、限时承诺，异地通赔

保证负责协调本项目承保车辆在外地出险的事故现场的查勘处理：

对需要查勘现场的：（1）如果在城区内出险的，保证半小时赶到现场；（2）如果在非城区出险的，保证在__分钟内赶到现场；（3）如果在江苏省内其他市县出险的，我公司将通过系统通赔网络，在接报案___分钟之内向出险地本系统公司转报案，并在报案后__小时内向出险地公司询问查勘情况，对需要我公司直接查勘现场的，保证在___小时赶到现场；（4）如果在江苏省外出险的，当被保险人通知我公司后，

我公司可负责对事故现场查勘的协调工作，保证按被保险人的要求，通过当地本系统公司提供异地理赔服务，以便快速处理事故。我公司将通过在系统内建立的全国通赔网络系统，通知出险地公司为客户提供异地代查勘、代理赔服务。

5、远程定损

为了更好地服务于客户，我公司与南京电信部门以及修理厂合作，在南京地区建立了车险远程定损系统。该系统是由一个远程监控室（设在我公司理赔中心）和若干个远程定损点（设在修理厂）连接成一个网络平台，实现了远程定损、远程核损、远程报价和远程监控等多项功能，提高了车险定损的准确率和工作效率，提升了我公司车险服务的电子化水平。目前，我公司已在南京地区建立了近__家远程定损点。

6、专人办理

被保险人出险报案后，保证有专人负责协助被保险单位全程办理相关的索赔手续。

7、定点修理

被保险人可以自行选择资质合格的修理厂或保险人指定的汽车修理厂修理受损车辆，保险人不得强行指定修理厂修理受损车辆，对被保险人自选的资质合格的修理厂要予以认可。

8、现场报价及正厂配件保证

对于需要修复的出险事故车辆，保证在江苏省交通部门规定的相应修理项目的额定工期内，和被保险单位一起共同定损修复。对出险车辆进行定损、修理时，承诺配件价格实行现场报价，并保证配件为

正厂配件，如对个别配件报价金额上若三方（指被保险单位、保险公司、汽车修理厂家）有分歧的，承诺以当地市场价格为准或由保险公司在__个工作日内提供正厂配件；修理工时费用以市场价格、物价部门、交通部门的价格为依据。

9、预付赔款

对于重大事故或因特殊原因不能按期结案的，在保险责任相对确定和估损明确的情况下，经车属单位申请，我公司可提供初步确定的损失金额的_____ %预付赔款。

（三）、我公司可提供的其他增值服务

1、全省免费施救

被保险单位的保险车辆在江苏省内出险后，我公司可联络当地人保公司协助被保险单位做好受损车辆的施救工作。

2、金牌服务工程

凡出险原因清楚、责任明确，本车定损金额在___元以下，不涉及第三方保险赔偿的保险车辆，只要被保险单位同意，我公司承诺均按照金牌服务工程“理赔无忧—车险快捷”的要求，享受___天以内从索赔-修车-提车的全程服务。

3、医疗跟踪

为便于客户对第三者责任险中伤人案件的处理，我公司专门成立了医疗跟踪组，聘请专业的具有职业证书的医师协助客户对重大人伤治疗情况进行跟踪、指导并提出相关建议。

4、代位追偿

被保险车辆出险后，对于属保险责任范围内的事故，在被保险单位无责任的情况下，应由第三方负责赔偿时，我公司按照保险合同予以赔偿，由被保险单位授权我公司行使代位求偿权，负责向第三方进行追偿。

5、协购配件

对于被保险人有投保的特异车型、稀有车型、古老车型出险后，购买零配件困难的，我公司可利用健全的询报价系统优势，协助被保险人购买配部件。

6、法律咨询服务

对于交通事故中第三者人伤案件涉及到的法律诉讼问题，我公司可提供法律咨询。

七、本协议一式六份，甲方四份、乙方二份。

甲方代表人签字：

乙方代表人签字：

甲方签章：

乙方签章：

签订日期：

签订日期：