

西安市公安局西咸新区分局 2024—2025 年 度摩托车保险采购项目

服务合同

甲方（委托方）：西安市公安局西咸新区分局



乙方（受托方）：中国平安财产保险股份有限公司陕西分公司



日期：2024 年 12 月 20 日

甲方：西安市公安局西咸新区分局

乙方：中国平安财产保险股份有限公司陕西分公司

西安市公安局西咸新区分局（以下简称甲方）2024—2025 年度摩托车保险采购，在各方的监督管理下，由陕西正明项目管理有限公司组织采购，选定中国平安财产保险股份有限公司陕西分公司（以下简称乙方）为该项目成交供应商。依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》，经甲、乙双方共同协商，按下述条款和条件签署本合同。

一、合同内容

（一）投保险种：

商业险主要包括车辆损失险、第三者商业责任险（保额 200 万）、全车盗抢险。

（二）专业服务要求：

1. 承保服务：

（1）设有全国统一的服务专线和专业电话服务系统，保证全年 24 小时专人接听，可提供报案救援、全方位理赔、咨询等专业服务；

（2）在服务期内设有固定的服务团队，人员配备充足，有明确合理的分工能够应对各种业务和险情；

（3）保险业务办理：可上门办理签单、收取相关资料和及时送达保单：有专人办理有关承保手续，送达保险资料等，享受承保优先的“畅通”服务；

（4）承诺在合同签订生效后 10 日内出具正式保险单；

（5）有客户回访安排。

2. 理赔服务：

（1）针对本项目理赔服务成立专门的服务小组，分管领导亲自负责（应有具体成员名单，包括姓名、所在公司、职务、职称、工作职责、联系方式等）；

（2）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；

(3) 成交保险公司在接到被保险单位的出险报案后，派出的查勘人员，市内 1 小时内赶赴出险地点；郊县 2 小时内到达；省内 24 小时内派员或委托当地乙方保险公司代为现场查勘；

(4) 采购人因特殊情况无法在保险公司规定的时间内报案，采购人事后出具书面说明，经成交供应商核实后可视为及时报案；

(5) 有专人指导被保险人全程办理相关的索赔手续；

(6) 供应商需制定“简易赔案现场赔付处理办法”；

(7) 对于重大事故或因特殊原因不能按期结案的，经被保险单位申请，保险责任相对明确，保险公司应能提供初步能确定损失金额的 50% 预付赔款；

(8) 在接到采购人报案后，如需要查勘现场，须指派经验丰富的理赔查勘人员进行现场查勘和定损，如果发生理赔查勘人员超过时限未到场的情况，采购人可对事故现场进行必要的处理及拍照并保留有关现场照片和有关索赔单证，成交供应商认可采购人所申报的事故经过，并认可采购人采取的有关施救处理措施以及发生的有效的、合理的施救费用。

3. 定损及理赔：

(1) 定损时限：

成交供应商接到车辆出险报案后，市区范围内定损人员应于 2 小时内赶赴现场，以“快速、准确、合理”的原则尽快定损。成交供应商为采购人投保车辆提供 24 小时定损服务。对于在异地出险的上述车辆，成交供应商定损人员将尽快赶赴现场或尽快委托当地保险公司代查勘定损，以便尽快修复车辆、处理事故、申请索赔。时限要求如下：

估损金额在人民币 10000 元以下的，当场定损；

估损金额在人民币 10000 元至 30000 元（含），1 个工作日内定损；

估损金额在人民币 30000 元至 50000 元（含），2 个工作日内定损；

估损金额在人民币 50000 元至 100000 元（含）以上，7 个工作日内定损；

估损金额在人民币 100000 元以上，10 个工作日内定损；特殊、稀有、老旧车型应会同被保险人共同确定损失金额，7 个工作日内定损。

(2) 理赔时限：

在投保期内的一切事故索赔事宜，由采购人作为受益人持保险卡直接与成交

供应商联系办理索赔。

对于上述处理的索赔，成交供应商承诺在收到客户提交真实有效完整的报案案件索赔材料后自与被保险人达成赔偿保险金协议之日起，保险赔款金额。

估损金额在人民币 10000 元以下的，结案当日进行赔付；

估损金额在人民币 10000 元至 30000 元（含），结案后 1-2 个工作日进行赔付；

估损金额在人民币 30000 元至 50000 元（含），结案后 3-5 个工作日进行赔付；

估损金额在人民币 50000 元至 100000 元（含）以上，结案后 5-7 个工作日进行赔付；估损金额在人民币 100000 元以上，5 个工作日内定损；结案后 10 个工作日进行赔付；特殊、稀有、老旧车型应会同被保险人共同确定损失金额，结案后 5-7 个工作日进行赔付。

4. 赔款支付：

若属于保险责任，但与被保险人就赔偿金额未达成一致的，成交供应商可先行垫付相应金额，因在短期内双方难以核定确切的损失金额，成交供应商根据采购人的书面申请（包括已发被认可的费用票据，预付赔款申请书），在已核定拟赔金额之内，先行预付一定比例的赔款，同时告知采购人被保险人理赔时索赔流程相关事宜，待损失金额一经确定，在规定的时间内支付余款。

5. 其他：

保险与风险管理培训：

（1）成交供应商应定期组织保险相关的培训活动，负责为相关岗位人员提供保险和风险管理培训内容包括但不限于：保险责任介绍、风险识别及管理、潜在风险转移方法、理赔流程及索赔单证、典型案例等相关内容。

（2）拖车服务：

成交供应商对于需要拖车的出险车辆应当提供拖车服务；若成交供应商无法或不能及时提供拖车服务，应当认可采购人提供的相关补偿救援费用，救援费用按照物价部门标准执行；拖车费用按照责任比例在保险车辆损失赔偿金额以外另行计算，最高可达到车辆损失险保险金额的数额。

二、合同价格

合同含税总价：人民币大写：贰拾叁万玖仟柒佰陆拾捌元整（¥239768元）

三、合同款项支付

1. 付款方式：乙方向甲方按月报车辆保险费报价单，甲方按乙方当月报价单预付保险费，乙方按照甲方要求开具发票及清单；

2. 结算方式：采取银行转账方式支付。甲方按照乙方提供的发票金额付款。

四、服务条件

（一）服务地点：采购人指定地点。

（二）服务期限：自合同签订生效之日起一年

五、乙方服务要求：

（一）乙方项目组服务成员：

项目经理：梁培丽 联系方式：13619218201

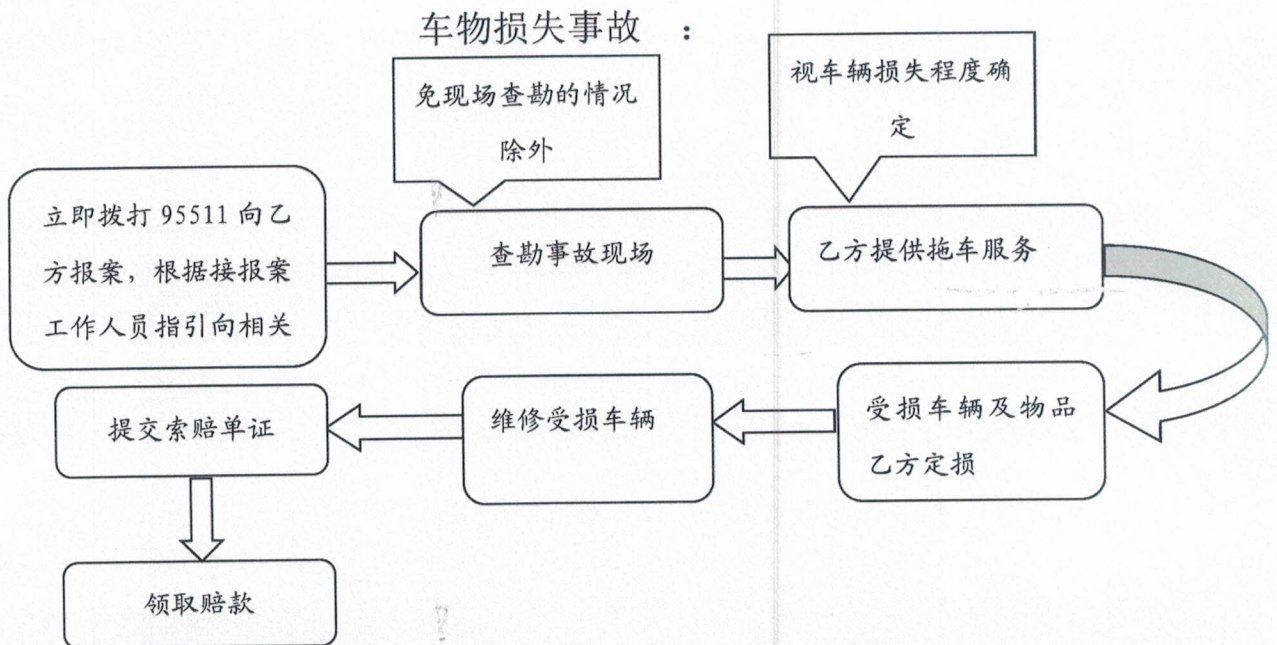
服务助理：岳冰 联系方式：18966926046

服务专员：刘欢 联系方式：18591953709

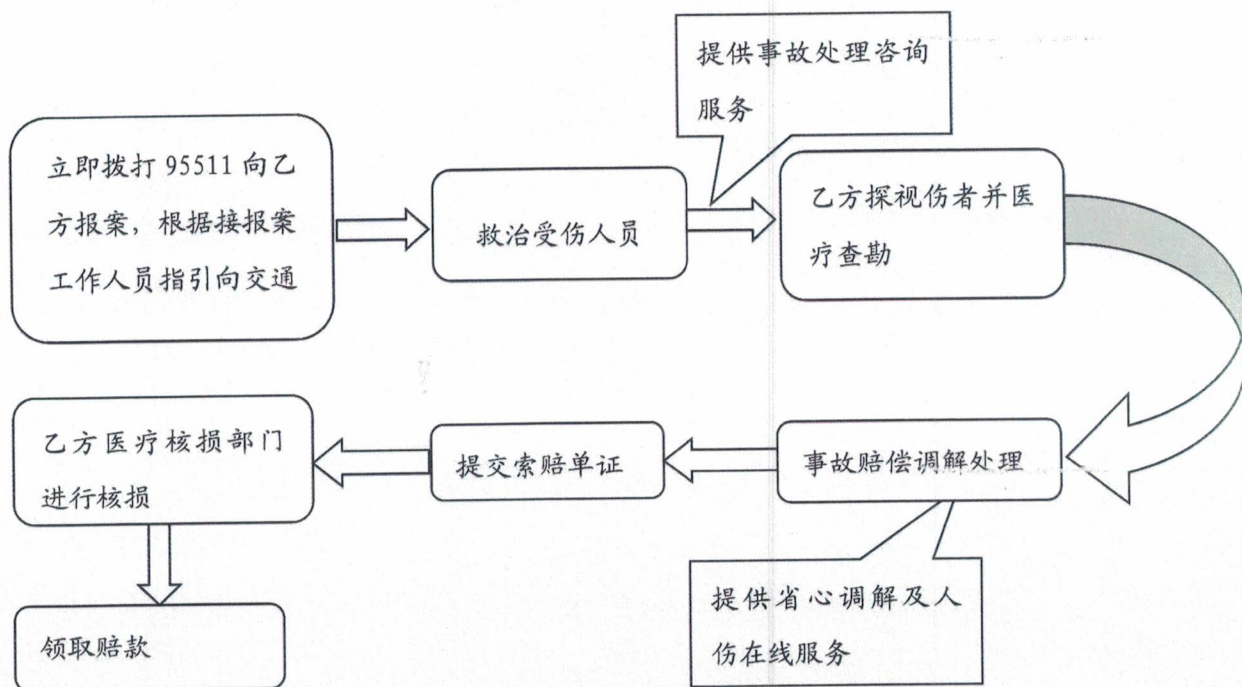
（二）乙方承保及理赔流程：

（一）车险理赔流程简介

机动车辆保险事故大致可以分为车物损失事故和人员伤亡事故，根据发生事故不同，相应的理赔处理流程如下：



人员伤亡事故:



2、乙方在保险事故理赔服务各环节将切实遵守以下承诺，主动迅速地为各被保险人提供优质的理赔服务：

(二) 接报案

1、乙方设立 24 小时服务专线电话 95511，可全年 365 天随时接受各被保险人的出险报案。

2、在保险事故发生后 48 小时内通知乙方（不可抗力因素除外），被保险人因特殊情况无法在规定的时间内报案，乙方应认可被保险人事后出具的书面说明，并视同为及时报案。

(三)、现场查勘

1、查勘时效及要求

乙方接到报案后对需要进行现场查勘的，将立即派遣现场查勘员到达事故现场，查勘员接到派工后 5 分钟内与报案人联系确定地点及预计到场时间，市内□0.5 小时内，郊区县□1 小时内到达。

2、人性化关怀

对现场查勘案件，夏天查勘员赠送矿泉水。

3、超时查勘机制

乙方如无法按照约定时间到达事故现场,将以被保险人提供的现场照片、损失清单、事故说明、及其他证明材料作为查勘依据(如当时无法拍照,可不提供现场照片);但车辆维修前需乙方定损。

4、以下类型案件,乙方承诺免除现场查勘:

单方无人伤事故,且定损金额□5000元以下;

三者逃逸事故,损失金额在□3000元以下;

车辆底盘受损案件,整案损失金额在□10000元以下;

其他符合当地道路交通快速处理办法的保险事故,按相关规定执行。

(四)拖车及施救

1、发生保险责任范围内事故,如被保险人需要,乙方提供拖车服务,并且市内拖车应在□1小时之内、郊区县拖车应在□2小时之内到达事故现场;

2、如乙方无法或不能及时提供拖车服务,将根据出险地物价部门颁布的施救费标准承担必要的、合理的拖车和施救费用,且被保险人需提供的拖车和施救发票;

3、拖车费用按照责任比例在保险车辆损失赔偿金额以外另行计算,最高不超过保险金额的数额。

(五)车辆定损

1、乙方接到被保险人报案后,对于属于保险责任的事故,在车辆拆检完毕、损失项目无争议后,承诺在以下时间内完成损失确定:

估损金额	常见车辆损失确定时间	特种车辆损失确定时间
¥10000元(含)以下	1个工作日	2个工作日
¥10000元—¥30000元(含)	3个工作日	5个工作日
¥30000元—¥50000元(含)	5个工作日	7个工作日
¥50000元—¥100000元(含)	7个工作日	10个工作日
¥100000元以上	10个工作日	15个工作日

对于稀有车型,按照被保险人要求的时间地点随时会同被保险人共同确定损失。

2、如出单公司未按约定时间定损,造成财产损失无法确定,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依据,双方协商解决。

3、双方就赔偿结果无法达成一致时,根据被保险人的要求,乙方将聘请获得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,并负担有关的公估费

用；

4、对于不属于保险责任的，出单公司应在接到被保险人赔偿请求后3个工作日内向其发出《拒赔通知书》。

(六) 车辆维修

1、车辆出险后，除了乙方提供的推荐修理厂外，被保险人可自选资质合格的修理厂（一般应为二类以上的修理厂）及专修厂修理受损车辆，但被保险人应事先将自选修理厂的名单向乙方报备。

乙方将事先协助被保险人共同确定资质合格的修理厂；对于被保险人自选的资质合格的修理厂，乙方应予以认可。

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），乙方定价标准根据实际更换品质核定。

3、在符合当地保险监管规定的前提下，受损车辆在被保险人和乙方事先共同认可的修理厂修理，经被保险人委托，修理厂可代为办理索赔手续。被保险人凭保险凭证无需先行支付修理费用（对于当地保险监管部门出台修理厂不可代办索赔手续政策的地区除外）。

(七) 索赔资料递交

1、被保险人按条款有关规定向乙方提交以下索赔材料即可，包括：

类型	材料名称	
基本材料	机动车保险索赔申请书（需被保险人签章）	
	被保险人有效身份证明、有效行驶证（正、副证）、有效驾驶证（正、副证）、	
	事故证明（交通事故责任认定书、赔偿调解书、自行协商处理协议书或其他法律文书）	
损失类型	车辆损失	车辆修理发票、车辆施救费发票
		三者车交强险保单复印件（涉及多方事故）
	三者物损	三者物损赔偿凭证
		三责物损清单
人身伤亡	医疗费	伤者有效身份证明、医疗费发票原件、用药清单、病历、诊断证明、转院证明、出院小结

类型	材料名称	
	误工费、护理费	合法合规的误工证明（工资单、完税证明）
	残疾赔偿金	伤残鉴定书、户籍证明
	死亡赔偿金	死亡证明、尸检报告、火化证明、户籍注销证明
	被抚养人生活费	被抚养人户籍证明、家庭组成人员证明、被抚养人丧失劳动能力证明
	火烧车案件	火灾鉴定报告证明
代位赔偿案件	被保险人签章的权益转让书及相关追偿文件	
机动车辆盗抢赔案需提供的材料： 1、保险单正本；2、被保险人有效身份证明；3、驾驶证；4、机动车登记证书原件；5、机动车行驶证原件；6、购车发票；7、购置税完税证明原件；8、整套原厂车钥匙；9、报案回执；10、县级以上公安机关案件未侦破及车辆未寻回证明；11、权益转让书。		

特殊个案，经与被保险人协商，向乙方提供所需要的其他有关资料。

2、乙方在接到上述材料后应立即审查核实，若认为有关证明或材料不完整，应立刻一次性以书面方式告知应补充提供的有关证明或材料。若乙方在接到索赔资料后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；

3、以下事故被保险人可不提供交通管理部门或相关部门的事故证明，但被保险人有义务协助出单公司进行事故调查。

单方无人伤事故，损失乙方现场查勘，且定损金额□10000元以下；

单方非道路交通事故(剔除划痕险、底盘事故、高空坠物三种情形)，损失金额在□10000元以下乙方现场查勘的；

三者逃逸事故，损失金额在□10000元以下；

车辆底盘受损案件，损失乙方现场查勘，整案损失金额在□20000元以下；

因暴雨、洪水等自然灾害引起的车辆损失。

(八) 赔款时效

1、在被保险人提供完整必要的索赔材料且双方就赔偿方案及数额达成一致后，

乙方承诺按下列约定时限向被保险人支付赔款：

赔款金额	结案时限
人民币 10000 元（含）以下	1 个工作日
人民币 10000 元 ~ 人民币 30000 元（含）	2 个工作日
人民币 30000 元 ~ 人民币 100000 元（含）	5 个工作日
人民币 100000 元以上	10 个工作日

2、如乙方自收到完整的索赔资料之日起 5 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予支付，待最终确定赔偿金额后及时支付相应的差额。

（九）争议案件处理

双方发生保险责任认定或赔偿金额确定等争议时，按照条款约定通过仲裁或诉讼的方式处理。

（十）特殊情况处理

1、关于异地出险

被保险人车辆异地出险后，保险人通过设立在各地的理赔服务机构，为被保险人提供随时随地的快速、便捷的查勘、定损、提交索赔单证、获得赔付的服务，能够为被保险人提供从报案到领取赔款全流程的便捷、高效、统一的全国通赔服务。

2、第三方责任事故

对于属于保险责任范围内的事故，被保险人无责，而第三方应负全责时，在第三方怠于履行赔偿责任时，乙方将按照本合同的规定先予赔偿被保险人的车辆损失，同时从被保险人取得代位追偿权利，被保险人应协助乙方向第三方进行追偿。

3、关于预付赔款

对于发生重大保险事故——估损金额在人民币□10 万元（含人民币□10 万元）以上，经现场查勘和初步定损后，根据被保险人的书面申请，乙方应在 5 个工作日内按各方认同的估损金额的□50%预付赔偿金。

4、支付抢救费用

被保险人在保险期限内合法使用保险车辆的过程中，发生保险事故，造成第三者人身伤害，需紧急抢救，应被保险人的要求，乙方应在交强险医疗费责任限额范围内支付抢救费用。

（十一）特色服务

1、异地出险，全国通赔

①保险车辆在投保所在地以外地区发生保险事故，乙方通过 E 化理赔系统直接委

托出险地平安分支机构进行查勘定损处理；

②无论保险车辆在国内（除港、澳外）任何地区出险，都可以在出险地就近的平安机构完成从报案到领取赔款的全部理赔过程。

2、小额人伤快速处理快速赔付

针对 2000 元内轻微人伤交通事故，乙方车物查勘员现场查勘时，在保险责任、事故责任确定，当事人双方自愿的前提下，协助客户对轻微人伤进行现场一次性协议赔付的服务举措。乙方车物查勘见证下可免事故证明，协助客户对轻微人伤进行现场一次性协议赔付。

3、预赔服务

对于重特大事故或短期无法结案的保险责任内案件，在事故责任明确、损失确定的前提下，保险人收到客户提出的索赔申请或其他提前支付请求时，保险人根据已有单证确定的损失，可先予赔付部分赔款，以解客户的燃眉之急。

预赔案件条件：

案件必须明确属于保险责任，要求完成查勘、标的核验及两证审验。

涉及商业险预赔的，明确责任比例，标的无责不予预赔（交强险无责任限额除外）。

4、人伤案件“安心理赔”服务

（1）“贴心在线”服务：提供 7*24 小时专家电话咨询、理赔指引、医疗建议、法律咨询等服务；

（2）“省心调解”服务：对事故责任明确，治疗终结，理赔单证资料齐全且同意在平安指定调解点（含平安职场、交警大队、法院、仲裁、人民调解委员会等）调解的车险人伤案件提供多途径调解服务；

5、简单快赔服务（先赔付再修车）

非人伤案件，各方车辆均在与乙方签订简单快赔协议修理厂维修，资料齐全、责任明确；查勘定损员一次性收齐所有理赔单证，客户修车确认且案件核损通过后，案件即可结案支付，修车发票及其他物理单证后补。

6、法律救援服务

对于因保险事故产生的第三者诉讼案件，在被保险人的要求下，乙方将提供法律咨询服务；对于被保险人为减少和降低商业第三者责任险的赔偿责任而支付的必要的、合理的仲裁或者诉讼费用，事先经保险人同意的，由保险人承担。

7、“双平”事故简易处理程序

事故双方均为平安客户且承保险种齐全（承保交强、车损及商业三责险）发生 20000 元以内纯车损事故，各方对事故责任无争议的，签署“双平”事故协议书即可，无需报交警处理；如果双方客户同意，可填写转账支付授权书把各自的赔

款付到各自账上。

8、人伤“简便无忧”服务

对于事故责任明确的涉及人伤的保险事故，单人医疗费 3000（含）元以内，医疗费外赔付金额 2000（含）元以内（包含三责车、物损失赔偿），除公共单证（交警事故认定书、调解书、驾驶证、行驶证及修车发票等）外，人伤资料仅需提供病历及医疗发票；医疗费凭票赔偿无需扣减医保外费用，医疗费以外费用据实支付。（对于医疗费超 3000 元、医疗费外金额超 2000 元案件，如客户自愿放弃超出部分赔偿，可按“简便无忧”通道处理）。

9、结案支付即时到账服务

5 万元以下单笔赔款，收款帐户户名为被保险人，收款帐户开户银行属于中、农、工、建、交、平安、招商等 120 家银行时，赔案支付不受节假日等非工作时间影响，赔款到账只需 60 秒。

10、远程理赔

针对单方事故或责任明确的双方纯车损案件，金额在 10000 元以内，客户现场报案后，乙方工作人员与客户电话中沟通确认损失项目，达成一致的情况下，现场提供理赔帐户，乙方实现远程理赔直接赔付。

11、人伤线上直赔

人伤 5000 元以下，整案 10000 元以下案件实现客户在线自助理赔。人伤查勘人员在电话查勘、人伤咨询或跟踪环节确认人伤标准件后，向客户宣导服务内容，告知理赔所需单证。客户可在结案后，拨打平安车险人伤咨询热线：40066-95511 进行咨询确认，接线人员向客户指定的手机号发送短信链接，并在链接中列明所需提交的单证，客户只要点击链接，根据链接中提醒需上传的单证逐一拍摄上传，最后点击发送便可完成所有的单证交接进行快速理赔

12、“高峰快闪”服务（小额事故快速响应处理机制）

高峰时段：早高峰：07：00 至 09：00 晚高峰：17：00 至 20：00

高峰路段：按照西安城区划分情况，结合常见高峰拥堵路段，初步确立高峰路段
高峰规则：

现场单方事故，事故责任明确的双平案件；

以报案时间为明确点，匹配是否属于高峰时段；

单方事故纯车损为 5000 元（含）以下的案件；双平案件，单车损失不超过 5000 元（含）；

查勘确认符合“高峰快闪”案件时，需在查勘意见起始标注“高峰快闪：”字段

针对以上时间段及路段发生的单方事故，授权查勘进行判断，优先走“高峰

快闪”通道，引导客户自行拍摄损失照片及对应碰撞物（即免勘现场，通过微信或其他通讯软件定损），快速撤离事故现场

13、“极暖”服务

关怀每位车主，耐心倾听完善解决客户问题，为车主提供温暖服务。包括人关怀（帮助客户挪车、关怀老弱病残孕客户、关怀小朋友、提供保暖物品、提供遮阳伞、送客户）、车关怀（帮助客户换轮胎、充气、放置三脚架、带走车内垃圾）及物关怀（提供饮品、充电宝、wi-fi（热点）、湿纸巾及雨具/毛巾）。

14、“极爽”服务

5000元以下保险范围内事故（含人伤），全流程陪伴，资料齐全一天爽快赔付。

15、“极速”服务

全国各地级市主城区范围内，需查勘现场案件，5——10分钟极速到达。

（三）承保

1、乙方将建立完整的VIP客户车辆档案，专用电脑管理，做好业务维护工作。将被保险单位的保险车辆厂牌型号、车牌号、投保险种和保险费等列出车辆保险到期清单，及时提示被保险人按时到期续保；

2、乙方应保证全年365天，每天24小时随叫随到；

3、乙方将严格履行保险合同，积极与甲方联系，确定车辆信息无误后，在保险到期前15天办理好保险手续，协助各单位填写《机动车辆保险投保单》，完成出单事宜，并将保单正本、保险单、保险发票派专人送达车属单位；

4、乙方承诺：在收到甲方及用车单位的车辆信息变更通知后，将在1日内完成保单批改手续并送达甲方。

1. 双方签署协议及完成投保手续。

乙方在接到成交通知书后5日内起草双方协议书，协议经双方同意并由双方负责人签字并盖公章，打印成册，交双方存档。在2024年12月30日前完成双方协议签署以及甲方的投保手续。

2. 甲方转入保费，乙方出具保险单。

乙方向甲方发送公司的制式缴费通知书，注明保险缴费金额及乙方银行账户并加盖公章。甲方在2024年12月30日前向乙方转入保费；乙方在收到保费后

10个工作日内出具正式保险单，及时送达甲方。

乙方账户：

开户名称：中国平安财产保险股份有限公司陕西分公司

开户行：建设银行高新技术产业开发区支行

账号：61001920900052530201

六、甲方责任和义务：

- (一) 甲方需向乙方提供参保车辆的 excel 模板电子清单。
- (二) 甲方需向乙方提供各所辖办事处的地址；经办人的办公室电话和移动电话。

七、违约责任：

1. 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行；
2. 未按合同要求提供服务或服务质量不能满足技术要求，采购人有权终止合同，并对供方违约行为进行追究，同时按《政府采购法》的有关规定进行处罚。

八、验收：

1. 由甲方组织或委托相关部门服务期间进行现场巡检、验收；
2. 验收依据：合同文本、合同附件、竞争性磋商文件及竞争性磋商响应文件。

九、不可抗力：

(一) 本协议有效期内，因水灾、地震、海啸等自然灾害，火灾、战争、罢工或国家法律政策变更等人力不可抗拒因素，造成本合同内容部分或全部不能履行，双方可经协商延期履行或解除本协议，且双方互不承担违约责任。

(二) 宣称发生不可抗力的一方应在事件发生后 24 小时内立即书面通知另一方，并提供该不可抗力发生和持续时间的适当证明，未履行通知义务的，不免除责任承担。

十、保密责任：

(一) 乙方因履行本合同获得的甲方所有信息，均属于甲方保密信息，未经甲方书面同意，乙方不得向第三方泄露。如发生以上情况，甲方有权向乙方索赔。

(二) 本条款不因本合同的履行、撤销、无效、终止、变更或解除而失效。

十一、其他事项：

(一) 双方在履行本协议时，应当遵循中华人民共和国法律、法规、规章制

度和商业惯例。

(二)在具体合作过程中,双方因本合同引起的或与本合同有关的任何争议,应首先通过友好协商解决。双方不能协商解决的,任何一方可将争议提请甲方所在地人民法院进行判决。

(三)本协议如因政策、法律、法规调整等因素必须修改或终止,应由双方共同协商,以书面形式签订补充或终止协议。补充协议与本协议具有同等法律效力。

(四)本协议正本一式陆本,甲方执叁本,乙方持叁本,具有同等法律效力。

(五)本协议自双方法定代表人(负责人)或授权代表签字并加盖单位公章之日起生效。

甲方(盖章)

单位名称: 西安市公安局西咸新区分局

地址: 陕西省咸阳市秦都区上林路
西咸青年创业园5号楼

法定代表人

或委托代理人:

签订日期: 2026年12月10日

乙方(盖章)

单位名称: 中国平安财产保险股份有限公司
陕西分公司

地址: 陕西省西安市高新区锦业路9号
西安绿地中心A座19-21层

法定代表人

或委托代理人:

签订日期: 2024年12月20日