

舟山市消防救援支队 2025 年全市车辆保险服务采购项目合同

合同编号: HXJY1110001053142-DH

项目名称: 舟山市消防救援支队 2025 年全市车辆保险服务采购项目

投保方(甲方): 舟山市定海区消防救援大队

承保人(乙方): 中国人民财产保险股份有限公司舟山市分公司

签订地点: 舟山

签订日期: 2026 年 5 月 21 日

第一条、承保范围

1、为 舟山市定海区消防救援大队 提供车辆保险（具体车辆清单详见附件 3，视甲方车辆实际情况可进行调整）。

2、险种范围：

序号	承保险种	涵盖责任	保险金额	备注
1	机动车辆损失险	保险期间内，被保险人或其允许的合法驾驶人在使用被保险机动车过程中，因自然灾害、意外事故造成被保险机动车的损失，保险人依照本保险合同的约定负责赔偿；	保险金额按投保时被保险机动车的实际价值确定。	所有车辆
2	第三者责任险	保险期间内，被保险人或其允许的驾驶人在使用被保险机动车过程中发生意外事故，致使第三者遭受人身伤亡或财产直接损毁，依法应当对第三者承担的损害赔偿责任。	300 万	所有车辆
3	机动车交通事故责任强制险	死亡伤残赔偿限额 180000 元 医疗费用赔偿限额 18000 元 财产损失赔偿限额 2000 元	20 万元	所有车辆
4	车上人员责任险	保险期间内，被保险人或其允许的驾驶人在使用被保险机动车过程中发生意外事故，致使车上人员遭受人身伤亡，且不属于免除保险人责任的范围，依法应当对车上人员承担的损害赔偿责任，保险人依照本保险合同的约定负责赔偿。	100000 元/座	所有车辆
5	附加医保外医疗费用责任险（第三者责任保险）	保险期间内，被保险人或其允许的驾驶人在使用被保险机动车的过程中，发生主险保险事故，对于被保险人依照中华人民共和国法律（不含港澳台地区法律）应对第三者或车上人员承担的医疗费用，保险人对超出《道路交通事故受伤人员临床诊疗指南》和国家基本医疗保险同类医疗费用标准的部分负责赔偿。	100000 元	非执勤车

第二条、投保手续和保险费计算

1、乙方应根据投保方的通知和要求在险种范围内确定保险险种并上门签订保险单。

2、投保方如需增加其他附加险种，乙方应按承诺同时办理。

3、承保范围内的所保车辆为支队及其各下辖大队的所有车辆等。除原装进口车外，其余车辆均按国产车投保。

4、所保车辆，车辆损失险的保险金额按投保时的实际价值协商确定。

5、乙方在保证不低于投标承诺的前提下，可与投保方平等协商，确定实际保费。

6、当国家保险监管部门批准调整机动车辆保险条款、费率及调整系数时，乙方应将调整依据和方案及时书面通知甲方。

第三条、服务要求

1、保证投保人获得优先服务的权利，根据投保人的通知及时签订机动车辆保险单。

2、按照“主动、迅速、准确、合理”的原则优先为投保人提供理赔服务。

3、指派专人负责调查、核实、理算、核赔等服务，资料齐全、手续完备七个工作日内办结。

4、应设有 24 小时全天报案服务电话，并设专人受理索赔接、报案。

5、在接到投保人的出险报案后，舟山市内理赔人员应于 20 分钟内赶到报案现场；省内其它市、县应于 40 分钟内赶到报案现场；省外应及时直接派人前去或委托当地本系统保险机构查看，并派专人协助投保人办理相关的索赔手续。

6、协助投保人做好对投保经办人的廉政工作，不得以任何形式向投保人提供回扣。

7、乙方向甲方提供以下保险服务经办人员联系方式：翁启泽（电话：15168069922），负责甲方车辆续保、出险、理赔等服务事项。

第四条、理赔

1、投保方的保险车辆出险后，乙方应根据服务承诺，对出险车辆及时提出处理意见，在计损时必须以原厂配件价格为基数进行计算，并及时支付赔款。

2、赔偿处理按有关条款处理，赔偿标准按照国家现行道路交通事故处理法律法规的相关规定及投保时保险车辆确定保险金额的方式处理，乙方必须主动及时协助投保方处理赔款事宜。

3、投保方在保险期内的一切事故赔款事宜，直接与乙方办理。

4、每辆车的案子结案后，乙方即时将发票复印件、赔款通知书交甲方备案。

第五条、结算付款方式

1、见费出单，每辆车保险到期前一个月内提前告知甲方费用情况（如未提前告知所导致的支付延期由乙方自行承担），在收到车辆保险缴款单后 20 个工作日内，按照实际参保车辆的费用按实支付。

2、交强险采用平台默认最低折扣系数，商业险自主定价系数：0.5。商业险保费计算：商业保费=标准保费*自主定价系数。

第六条、履约保证金

履约保证金的形式：支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

履约保证金的金额：人民币 1126.66 元。（注：预算金额 112666.25 元）

履约保证金收件人：甲方。

履约保证金收取时间：在签订合同后 7 个工作日内。

履约保证金退还时间：合同履行完成且无服务问题一次性无息退还。

第七条、优惠承诺

- 1、免费故障救援拖车服务。
- 2、在获知台风、暴雨等灾害性天气预报后，承保人将通过短信方式及时向投保单位进行通报并提出防灾防损建议，以便做好预防工作，避免保险车辆因灾害性天气而受损。
- 3、发生特殊情况及疑难案件，承保人将与投保人在充分协商的基础上予以解决。
- 4、根据乙方投标承诺，详见附件 4。

第八条、仲裁

1、在履行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端，甲方、投保方和乙方应先通过友好协商的办法进行解决。如从协商开始 30 天内仍不能解决，应将争端提交舟山仲裁委员会申请仲裁。

2、仲裁裁决为最终裁决，对甲乙双方均有约束力。

3、在仲裁期间，本合同应继续履行。

第九条、合同有效期

一年。每年度由甲方对乙方履约情况进行考核（详见附件 1《考核表》）。根据甲方资金审批情况、上级政策情况及乙方在上年度合同履行情况等决定是否续签，最多可续签 2 次，合同一年一签，续签期间保险服务费用折扣不变。

本合同为第 1 期合同，有效期为自 2026 年 6 月 1 日起至 2027 年 5 月 31 日。

第十条、本项目的招标文件、中标通知书、乙方的投标文件及其承诺均作为签订本合同的依据与组成部分，与本合同具有同等效力。若有歧义，以有利于甲方为准。

第十一条、本合同一式 陆 份，甲方执 叁 份、乙方执 叁 份，由双方法定代表人或其授权

代表签字、盖公章后生效。

第十二条、甲方对乙方的有效投诉（详见附件 2 《年度投诉汇总表》），乙方向甲方提交 200 元/次的处罚金；对于有效投诉达到三次（含三次）的，甲方有权单方终止合同。合同终止后，乙方应按未到期保险期间的比例退还相应保费，并继续承担已发生保险事故的理赔责任。

有效投诉是指甲方就乙方提供的服务或履约行为，向乙方书面提出并经乙方核实，确属乙方违反合同约定或存在过错（包括作为与不作为）的投诉事项，或乙方逾期未按约定答复，或乙方答复否认但未提供有效证明的投诉事项。

甲方通过书面函件或邮件提出投诉，并载明投诉事由、发生时间、具体情节及可初步佐证的证据材料，乙方须在收到投诉后【5 个工作日】内核实并通过书面函件或邮件回复认可或否认，否认的须提供履约记录、操作凭证等相关证据证明其主张。若乙方逾期未答复且无正当理由，视为认可甲方投诉内容，该投诉直接认定为有效投诉，甲方有权直接计罚。

甲方对同一事件引发的多个不同诉求（如态度差+理赔慢等），经核实乙方确有责任的，仍计为 1 次有效投诉，不重复计算罚金。但若同一周期内乙方对同类问题多次发生且每单均为独立事件（如不同日期不同车辆的不同理赔拖延等），则分别计算。

不构成“有效投诉”的情形如下：

1、投诉事由是因甲方自身原因、甲方人员操作不当、甲方提供的资料不实或不完整所引起，且乙方已尽到合理提示、告知义务的。

2、乙方已按合同约定、投标承诺、行业惯例、行业监管规则及时履行主要义务，仅因甲方超出前述标准的主观期望过高而提出不满。

3、同一事件甲方已发起理赔、诉讼、仲裁或行政投诉，且该程序尚未终结，但乙方存在明显违约事实的，甲方有权先行计罚，最终生效文书认定乙方无责任的，乙方可申请退还罚金并取消记录。

4、投诉事项已在【30 日】前由甲方提出，乙方当时已按约定解决或明确答复不构成违约并已提供有效证明，甲方无新事实和证据再次提出。

5、因不可抗力、突发公共卫生事件、政策变更或第三方犯罪行为导致的服务障碍，且乙方已在事件发生后 24 小时内书面通知甲方并提供有效证明的。

6、投诉内容明显不完整（如无时间、无事件描述、无任何证据线索），且乙方已书面告知甲方需要补正的内容，甲方收到补正通知后【5 个工作日】内未能补正的。

第十三条、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

附件 1. 《考核表》

附件 2. 《年度投诉汇总表》

附件 3. 《车辆清单》

附件 4. 《投标承诺》

上述附件均为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

甲方：

法定代表人（或委托代理人）： 吴翔

地址：舟山市定海区盐仓街道裕民路30号

联系电话：0580-2613117

签订日期：2026 年 5 月 21 日

乙方：舟山市定海区消防大队
法定代表人（或委托代理人）： 刘玉王

地址：舟山市定沈路 626 号

联系电话： 95518

签订日期：2026 年 5 月 21 日

附件 1：考核表

考核内容	是否合格
乙方应根据甲方的通知和要求在险种范围内确定保险险种并上门签订保单。	是/否
甲方如需增加其他附加险种，乙方应按承诺同时办理。	是/否
承保范围内的所保车辆为甲方的各类机动车辆。除原装进口车外，其余车辆均按国产车投保。	是/否
所保车辆，车辆损失险的保险金额按投保时的实际价值协商确定。	是/否
乙方在保证不低于投标承诺的前提下，可与甲方平等协商，确定实际保费。	是/否
当国家保险监管部门批准调整机动车辆保险条款、费率及调整系数时，乙方应将调整依据和方案及时书面通知甲方。	是/否
应设有 24 小时全天报案服务电话，并设专人受理索赔接、报案。	是/否
在接到甲方的出险报案后，舟山市内理赔人员应于 20 分钟内赶到报案现场；省内其它市、县应于 40 分钟内赶到报案现场；省外应及时直接派人前去或委托当地本系统保险机构查看，并派专人协助甲方办理相关的索赔手续。	是/否
协助甲方做好对投保经办人的廉政工作，不得以任何形式向甲方提供回扣。	是/否
甲方的保险车辆出险后，乙方应根据服务承诺，对出险车辆及时提出处理意见，在计时时必须以原厂配件价格为基数进行计算，并及时支付赔款。	是/否
赔偿处理按有关条款处理，赔偿标准按照国家现行道路交通事故处理法律法规的相关规定及投保时保险车辆确定保险金额的方式处理，乙方必须主动及时协助甲方处理赔款事宜。	是/否
甲方在保险期内的一切事故赔款事宜，直接与乙方办理。乙方在赔偿结束后，应将赔款情况汇总。	是/否
年度投诉次数	注：填写年度有效投诉总次数
乙方建立“一车一档”动态共享台账，在年服务期结束后将年度车辆保险、出险记录等资料电子版移交甲方。	是/否
积极响应甲方的应急工作，并积极配合甲方的车辆保险业务咨询。	是/否
考核情况汇总	合格/不合格

备注：年度考核情况汇总结果合格的，可考虑续签合同，合同一年一签，最多可续签 2 次。

附件 2：年度投诉汇总表

序号	日期	有效投诉内容	乙方确认
1	年-月-日	注：有效投诉详见合同第十二条	认可/否认
2	年-月-日	注：有效投诉详见合同第十二条	认可/否认
3	年-月-日	注：有效投诉详见合同第十二条	认可/否认
汇总投诉次数		注：填写年度有效投诉总次数	
处罚情况		处罚金：（大写）元。	

备注：甲方对乙方的有效投诉，乙方每次向甲方提交 200 元的处罚金；对于有效投诉达到三次（含三次）的，甲方有权单方终止合同。合同终止后，乙方应按未到期保险期间的比例退还相应保费，并继续承担已发生保险事故的理赔责任。有效投诉详见合同第十二条。

附件 3：车辆清单

舟山市定海区消防救援大队车辆清单
(视甲方车辆实际情况可进行调整)

序号	车牌号	备注
1	浙 X6570 应急	/
2	浙 X6753 应急	/
3	浙 X6568 应急	/
4	浙 X6569 应急	/
5	浙 X6589 应急	/
6	浙 X6641 应急	/
7	浙 X7295 应急	/
8	浙 X6628 应急	/
9	浙 X6606 应急	/
10	未上牌	总重 42 吨举高喷射消防车 (20 米)
11	未上牌	总重 10 吨消防机器人运输车
12	未上牌	总重 16 吨消防机器人运输车
13	浙 X7479 应急	/
14	浙 X6618 应急	/
15	浙 X6598 应急	/
16	浙 X6607 应急	/
17	浙 X6575 应急	/
18	浙 X6572 应急	/
19	未上牌	总重 42 吨举高喷射消防车 (21 米)
20	未上牌	总重 38 吨中联重型泡沫水罐车
21	浙 L2567X	/
22	浙 L2130Z	/
23	浙 L9298S	/
24	浙 X1105 应急	/
25	浙 LZ8227	/

附件 4：投标承诺

1.成立项目服务小组

成立专属“VIP”理赔服务小组，在其成员接到报案后，将马上给出处理意见，并回复是否需要前往现场查勘、是否需要保留现场。若无法保留第一现场，需告知出险单位拍摄较为全面的事故现场照片或录像，准备书面事故报告等，备后期赔案处理使用。

如因不可抗力因素无法及时报案，将认可事后出具的书面说明，并视同为及时报案。

2.防灾防损服务

我公司会加强同国家气象部门或其他相关部门合作，及时给被保险人预报风险信息，并与被保险人一起做好灾害的风险控制工作。我公司还应定期与被保险人联络，了解车辆投保情况和风险隐患，按照被保险人或相关人员要求及时提供咨询、防灾防损等方面的服务。

3.简化流程，快速理赔

舟山市消防救援支队 2025 年全市车辆保险服务采购项目的理赔工作内容包括接受报案、现场查勘、事故定损、损失理算、赔案审批、赔款支付等，所有工作均在本项目保险服务小组内部完成。从处理赔案的具体操作人员到审批赔案的领导均是服务小组的组成人员，以此保证理赔的速度和质量，实现理赔上真正的“绿色通道”。

4.抢救优先承诺服务

发生人身伤害事故后，我公司坚持救治第一的原则，对于需要进行急救、包扎、输血、转移、疏散等抢救行为的事故，因时间紧急，可以不等待现场查勘而先行处理，现场要进行拍照、摄像和记录，作为事故认定的依据。对事故中的受伤人员因抢救需要所产生的丙类医药费用，予以认可。

5.提供施救费用承诺服务

对于本项目在特殊危险条件下，为避免事故发生或减少事故损失，所采取的应急施救合理费用我公司给予认可。

6.承担争议事故的相关费用承诺服务

若乙方提出的相关证明资料不足以证明事故责任或损失金额，需对事故进行检验、检测、鉴定时，会提前 3 个工作日通知甲方。由乙方提出的检验、检测费用由乙方承担，并及时通知其他共同承保人。

7.适时通报，畅通信息

建立赔案月报制度。我公司将舟山市消防救援支队 2025 年全市车辆保险服务采购项目理赔档案，并按月报告赔案的进展情况，其中包含如下内容：

案件详情：对于接到的报案，我公司将列明保单号、报案号、事故时间、地点、经过以及报损金额等信息。

赔付情况：对于处理中的赔案，我公司将列明赔案处于何种阶段、已确认的损失金额以及赔案处理联系人信息等，以供被保险人了解赔案进展。

重大损失事故每周汇报制度：如有重大保险事故发生，我公司将每周以书面形式向有关各方通报案件处理进展情况。

总结反馈：定期对已发生案件事故成因进行分析总结，形成书面报告呈送被保险人，作为风险管理依据，建议相关单位进行改善，降低事故发生概率。

8.人伤案件专属法律援助服务

对于人伤案件出现与伤者不能达成相关意见时，我公司推送“**专属法律援助服务**”，告知客户我公司合作律师事务所的承办律师电话，让专业律师为客户提供专业化的事故处理、免费法律援助代办等服务。

9.疑难案件协商处理机制

赔案的处理工作涉及多个方面，如果在索赔处理的过程中对赔案处理方式、损失原因认定、损失金额确定等方面出现不一致意见时，或对于在理赔过程中碰到的一些特殊情况和特殊案件，我公司将与妥善处理，并建立沟通协调机制，最终提出处理各种疑难问题的通融办法，达到各方满意的效果。

在保险业务转移中，若保险事故理赔中有上一年其他公司在合理损失范围内的赔付不足时，将在协助贵单位进行追偿处理的同时提供减少贵单位保险利益损失的办法。

10.争议处理方案

赔案的处理工作涉及多个方面，如果在索赔处理的过程中对赔案处理方式、损失原因认定、损失金额确定等方面出现不一致意见时，或对于在理赔过程中碰到的一些特殊情况和特殊案件，我公司将提交项目领导小组介入处理，启动疑难案件协商处理机制，**妥善处理各种疑难问题，达到双方满意的效果**。如果协商不成可申请舟山市仲裁委员会仲裁。

11.保密服务

除下列情况外，我公司与被保险人不得将本方案涉及的所有有形、无形的信息及资料（包括但不限于各方的往来书面文字文件、电子邮件及信息、软盘资料等）泄露给其他团体或个人：

①提供给与执行本方案服务内容有关的雇员或顾问。

②应法律或司法管辖要求而提供。

③经双方书面同意。

任意一方因过错造成泄密而给其他方造成损失的，过错方承担经济赔偿责任。

12.其他理赔服务增值服务计划

①实施险后“两访”制度

每次接到被保险人报案电话后，我公司负责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，我公司实施第二次回访，回访内容主要为赔付时效和客户满意度等。

②人员变动及通知

服务小组成员各司其职，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；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。

13.限时赔付承诺

在保险责任明确/损失金额明确，经保险双方达成赔偿协议，资料齐全后：

小额赔款[人伤 RMB3000 元以内，物损 RMB5000 元以内（扣除免赔额后）]，1 个工作日内支付并结案；

RMB 10 万元以内赔案，3 个工作日内支付并结案；

RMB 50 万元以内赔案，5 个工作日内支付并结案；
RMB 50 万元（含）以上赔案，7 个工作日内支付并结案。

14.消防人员优待服务

承诺消防人员（投保单位下属人员的直系亲属所有车辆）享受商业车险我司自主定价系数最优。

15.防灾防损费用

根据本项目的运营实际情况，我公司提供一定金额的防灾防损费用供贵司购置防损设备或用品，如灭火器等，安排安全教育会议等。

16.结合 119 消防日等重要节点，我方将主动开展面向消防救援队伍的关怀慰问活动，以实际行动助力一线执勤力量筑牢安全保障防线。

17.供防灾物资

在遭受灾害天气时，根据本项目投保单位实际需要，我公司承诺提供一定数额的救灾防损物品。

18.法律服务

对期内发生的有关保险或第三方索赔的诉讼，提供必要的法律援助。

19.事故车辆施救费全额赔付

招标方车辆发生道路交通事故时若事故造成车辆需施救的，我公司承诺产生的拖车费、施救费按实际发生金额全额赔付。

20.免费风险查勘服务

在合同期内，我公司根据本项目的实际情况及需求，免费提供组织专家进行风险查勘的服务，并最终形成风险查勘报告。

21.灾害预警

我公司已经建立了防洪协作体系和防洪预案，能随时监控洪水灾害，把损失减少到最低限度。我公司已与气象、水文、地震等部门联络，建立气象及地震灾害预警机制，为贵方提供灾害预警服务。

22.预付赔款

对重大的或社会影响较大的案件，经确认属于保险责任范围，但赔偿金额尚未核定的，自收到书面索赔申请和有关证明及资料之日起 2 日内，根据已有证明和资料可以确定的数额部分，按照事故责任比例核定损失的 50%预付。

23.全国联网故障车救援免费服务

对本项目单位员工家属 9 座以下非营业车辆和家庭自用车客户，拨打 95518~9，提供全国范围 50 公里以内免费故障救援服务，包括拖车、充电、更换轮胎、轮胎充气等。

24.车未修钱到账服务

本项目被保险车辆发生 5000 元以下不涉及人伤案件，责任明确且定损金额无异议的，定损结束即进入快速理赔通道，客户在提车前可收到赔款。

25.关于误工费、护理费的赔偿处理标准

对于因贵司车辆事故导致第三者人身损害或者车上人员受伤事故，若涉及相关误工费、护理费等，参考如下标准。

【误工费】如能提供收入减少证明、纳税情况等证明材料的，以证明材料为赔付依据。（包括但不限于收入较高者、退休返聘人员。）不能提供证明材料的，如确能证明具备实际劳动能力或存在劳动关系，且劳动收入减少的，按实际收入减少的差额赔付。

【护理费】护理人数：原则上为 1 人，如确实需要多人护理且有证明材料的，可以 2-3 人。抢救及治疗各阶段的护理赔偿标准：以入住医疗机构提供的或相关护理机构的市场报价为准；出院护理标准：以相关护理机构的市场报价为准；按实际发生金额赔付，最高不超过 200 元/日。

26.人伤案件调解服务

我公司为本项目车辆实行人伤案件全程跟踪服务，实行人伤案件全程跟踪服务，对本项目被保险车辆涉及人伤的车险案件，开展报案受理、电话导航、医院探视慰问、后续专人定期回访，主动协助被保险人与第三者进行调解、诉讼，并采取“请进来、走出去”的多模式调解服务，实现上门调解、交警队定点定期调解等全流程人伤服务流程，向第三方直接支付赔款，及时化解矛盾与纠纷，充分发挥保险的社会管理职能。我公司在省内各地市交警队设有人伤调解岗，实现上门调解、交警队定点定期调解等全流程人伤服务流程，向第三方直接支付赔款，及时化解矛盾与纠纷，充分发挥保险的社会管理职能。

27.人伤案件无忧服务

安排专人全程协助处理相关事宜。第一时间为本项目被保险人启动事故处理、医疗救助、法律援助服务机制。理赔服务专员将协调公司相关医疗救助人员、法律专业人员全程协助被保险人进行赔偿处理、医疗救助、法律事务处理等相关事宜。

28.人伤案件介入服务

交强险在我公司投保的本项目保险车辆，在道路交通事故中造成第三者人员受伤且责任明确，有条件在事故现场快速协商处理的人伤案件或责任明确，伤者经过一次性门诊治疗，申请或同意快速处理的人伤案件。简化流程，我公司理赔人员在现场协助客户一次性快速处理。省去与受害人之间的反复协商。

29.人伤事故损失全额赔付

我公司承诺涉及人身伤害案件的理赔，若被保险人能提供以政府相关行政职能部门出具的判决书、调解书或第三方调解的相关证明，予以全额赔付第三者人身伤亡费用。

30.人伤事故第一时间上门探视

我公司承诺此项目涉及人身伤害案件的事故，会派专人第一时间上门探视慰问病人，及时跟进病人的合理需求，缓解事故各方矛盾，减轻贵单位压力，以便更好的展开后续理赔服务。