

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-SS

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): 嵊泗县消防救援大队

承保人 (乙方): 中国人寿财产保险股份有限公司舟山中心支公司

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 嵊泗县消防救援大队 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 15 分钟内赶到报案现场，省内其它市、县应于 30 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：叶莉（电话：13750722655），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 769.94 元。（注：预算金额 76993.52 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）

地址：

联系电话：

签订日期：2020 年 5 月 21 日

乙方：

法定代表人（或委托代理人）

地址：

联系电话：

签订日期：2020 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。	
甲方如需增加其他附加险种，乙方应按承诺同时办理。	
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。	
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。	
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。	
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。	
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。	
在接到甲方的出险报案后，舟山市内理赔人员应于 15 分钟内赶到报案现场，省内其它市、县应于 30 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。	
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。	
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。	
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。	
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。	
年度投诉次数	
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。	
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。	
考核情况汇总	

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
汇总投诉次数			
处罚情况		处罚金： 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

嵊泗县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 L6821S	
2	浙 LB5019	
3	浙 X7294 应急	
4	浙 X6585 应急	
5	浙 X6587 应急	
6	浙 X6624 应急	
7	浙 X6640 应急	
8	浙 X6645 应急	
9	新购未上牌	55 米云梯车（马基路斯）
10	新购未上牌	33 吨泡沫水罐车（沃尔沃）

附件 4： 投标承诺

1. 预付赔款服务

如保险标的发生保险责任范围内的损失，在无法迅速确定损失金额的情况下，则在发生损失后 30 日内，经被保险人书面要求，我公司同意对于已确定的损失部分进行 100%预先赔付，对于未确定的损失部分，按估损金额的 50%进行预先赔付。预付赔款金额若在相应扣除免赔额后超过人民币 100 万元，将在接到书面申请后 3 个工作日内预付赔偿金。全部损失确定后，按合同约定时效完成赔付。

如预付部分，未能满足恢复生产需要，则我公司同意安排第二次预付。双方达成有关赔偿协议后，在 5 个工作日内履行赔付。

2. 赔款支付时限

我公司在收到被保险人的书面索赔申请和索赔单证后，将尽快核定损失项目和金额，并按以下时限要求将赔付意见向被保险人反馈：

- 1) 估损金额在 RMB100,000.00 以下（含）时，不超过 1 个工作日；
- 2) 估损金额在 RMB100,000.00 以上至 RMB500,000.00 以下（含）时，不超过 3 个工作日。
- 3) 情形复杂的，将在 5 天内做出核定，并将核定结果书面通知被保险人；
- 4) 对不属于保险责任的，应当自做出核定之日起 1 天内发出拒赔通知书并说明理由。

在被保险人和我公司达成赔偿协议后，赔款（扣除免赔额之后）将按照以下时限分别支付给被保险人或其指定受益人：

赔款金额	支付赔款时限
人民币 10 万元（含）以下的	1 个工作日
人民币 10 万元～人民币 50 万元（含）	3 个工作日
人民币 50 万元以上的	5 个工作日

3. 抢救优先承诺服务

坚持生命至上、救治第一的原则，给予甲方充分的抢救自主处理权。

4. 提供施救费用承诺服务

在特殊危险条件下，乙方承担为避免事故发生或减少事故损失产生的应急施救费用。

5. 承担争议事故的相关费用承诺服务

乙方承担资料不足案件的重新检验、检测、鉴定费用并分摊。

6. 优惠项目汇总表

序号	优惠项目
1	消防人员优待服务。保险公司承诺消防人员（投保单位下属人员的直系亲属所有车辆）最低折扣享受商业车险适用自主折扣系数，且可获享不低于VIP贵宾卡客户待遇的部分增值服务。
2	防灾防损服务。保险公司为该单位提供自然灾害预警、专项风险查勘等服务，协助军队单位提高风险防范水平。车辆保险培训服务。保险公司为该单位提供保险专业培训，包括但不限于车辆保险知识、车辆安全及车辆管理相关政策法规最新动态。
3	免费紧急救援服务——a. 保险事故车辆免费救援被保险车辆发生保险事故时，若被保险人提出，无论是否为我方责任，我公司均提供免费拖车服务。 b. 故障车辆紧急救援被保险车辆发生缺油、缺电、爆胎、发动机无法启动等情况无法行驶，需要紧急救援的，应投保单位要求，我公司服务小组人员协助联系安排对投保单位的车辆进行免费的简易维修和紧急救援。
4	代办车辆年检——协议期间我司为甲方所有车辆提供代办年检服务。
5	代预约车辆保养服务——公司为甲方提供的一项差异化服务项目，投保单位可通过保险公司代为预约方式，优先于单独前往车辆维修企业的顾客，享受车辆保养服务。
6	车辆安全检测服务——车辆安全检测项目是指公司与当地主流品牌的4S店或修理单位合作，为投保单位车辆提供专业的检测与指导，检测项目包括汽车安全性能方面的检测服务（包括但不限于灯光调校、底盘检查、轮胎胎压检测等），每车服务次数为1次。
7	提供适量消防服、每年高温最少送一次清凉服务、看需求每季度提供保险知识讲座。
8	免费法律援助服务。保险公司对于消防车发生的道路交通事故引发的法律纠纷，可提供免费相关问题的法律咨询、解答、诉前调解等服务。

7. 保险培训承诺书

<p style="text-align: center;">保险培训承诺书</p> <p>致：舟山市消防救援支队</p> <p>此次舟山市消防救援支队 2025 年全市车辆保险服务采购项目招标，中国人寿财产保险股份有限公司舟山中心支公司郑重承诺：若荣幸中标，我们将为贵支队提供一系列全面、深入、定制化的保险专业知识培训服务，以赋能贵支队的风险管理团队，确保保险方案的价值最大化。</p> <p>具体承诺如下：</p>
--

1. 组织保障：成立由项目负责人朱其玲为组长的培训指导小组，设立专项培训基金，组建含多方专业人才的培训专家库，确保培训有序开展。

2. 内容定制：充分沟通了解贵司需求，制定详细且贴合防灾防损与风险管理需要的培训计划，涵盖保险知识、风险管理等多方面内容，还提供现场培训并依建议调整。

3. 分层培训：针对基层、中层、高层管理人员，分阶段、有步骤、有针对性地安排培训。

4. 互动交流：服务小组成员定期与贵支队职能部门交流，介绍保险知识、总结工作，保障贵支队在灾害事故发生时能及时索赔，最大程度维护保险利益。

特此承诺！

承诺单位：中国人寿财产保险股份有限公司舟山中心支公司

日期：2026年4月14日

