漯河市召陵区城市发展
服务中心

中国人民财产保险股份有限公司
漯河市分公司

机动车辆保险合同

二〇二六年九月

机动车辆保险合同

甲方：漯河市召陵区城市发展服务中心

乙方：中国人民财产保险股份有限公司漯河市分公司

一、合同内容、价格：

1、通过政府采购招标，甲方将乙方确定为本单位机动车保险单位。

2、乙方响应文件中“招标文件的全部内容”，计算出来的保费数据是承保车辆未出险的常规情况下，系统测算的数据。实际承保过程中，以车辆真实情况和系统反馈的数据为准。

二、投保车辆范围、使用性质和国产车的认定：

1、投保车辆范围为被保险单位实际拥有的机动车辆。

2、投保车辆的使用性质都以行驶证使用性质为准。

3、投保车辆只要是国内生产的均认定为国产车(含进口部件组装车)，按国产车标准进行投保。

三、甲方的权利和义务

1、在本合同执行过程中，甲方有权组织有关部门定期对乙方的合同执行情况实地检查。

2、甲方发现乙方违反合同条款时，以书面形式报政府采购部门，经核实后，由政府采购部门取消乙方单位的资格。

四、乙方的权利与义务

(一)遵守中国银保监会批准、河南银保监局备案的《机动车辆保险条款》和投标服务承诺:

◆组建项目专业服务团队。

乙方公司专门成立保险保障服务小组，确保采购方得到最好产品、技术、服务保障。

◆提供专业的、针对性服务。

1、提供专业的承保及咨询服务。

(1)乙方公司针对甲方车辆承保、查询实行专人专岗，24 小时手机零关机服务。

(2)根据采购方的需求全程上门为甲方办理承保服务，并保证投保人获得优先服务的权利。

2、建立日常联络机制:指定专门的联络人，组织、协调相关工作，虚心听取被保险人对保险服务的意见和建议，监督服务过程。

3、建立长效培训机制。培训的对象及形式主要有:

(1)由乙方公司资深专业人员对项目现场管理人员进行保险知识以及保单内容的讲解，以及法律知识、团结协作能力的培训。

(2)由现场服务人员通过讲座、宣传栏、手册等形式，对工作人员进行安全生产宣传。

4、项目保险工作会议。每半年组织各方召开风险管理协调会，向被保险人通报前一阶段保险工作开展情况，协商解决项目保险服务过程中存在的问题，制定下一阶段工作方案。

5、建立回访制度。在协议有效期内及保单有效期内，进行客户回访活动，收集客户反馈意见，听取甲方单位对服务工作的意见和建议，及时改正和完善服务工作中的失误及不足之处，确保双方合作顺利进行。

◆理赔服务计划

1.理赔服务小组名单:

姓名	部门	职务	联系电话
侯磊	人保财险漯河市铁东支公司	经理	15518289999
翟延龙	人保财险业务联系专员	承保理赔组长	18603958989
石少丽	人保财险人伤承保专员	承保专员	13733951032

卓涛	人保财险理赔支付岗	理赔组员	15539517217

2.理赔绿色服务通道

如不幸发生保险事故，乙方立即启动绿色通道服务。

理赔绿色服务通道即重点客户VIP 贴身服务。对于本项目，乙方专门指定客户服务专员为被保险人提供一对一的 VIP 贴身服务，全程为被保险人提供承保、理赔与保险咨询等各项后续服务，使投保人和被保险人得到“联系一个人，保险全无忧”的优质、快捷的保险服务。

3.理赔服务承诺:

※理赔服务人员严格遵守理赔纪律、使用规范服务用语，柜面工作人员统一挂牌上岗。

※实行 365 天×24 小时理赔服务专线电话，随时接受理赔报案、咨询和投诉。并确保在接报案后 5 分钟内与客户联系，明确告知客户处理方式。

※实行严格的 365 天× 24 小时查勘制度。接到报案后，理赔人员保证市区 20 分钟内到达事故现场，市区以外地区 1 小时内到达事故现场，异地出险的，30 分钟内安排好代查勘事宜。

※市分公司及以上分支机构建立工作日 24 小时理赔受理制度，为客户提供事故

处理指导服务。

※承诺对于贵单位出险车辆结案率达到 100%，坚决不遗留理赔案件。

4. 理赔特色服务：

※属于保险责任、无人伤、双方就责任达成一致的车险案件，索赔资料齐全后，具体赔付时效如下：1、10000 元以下案件，1 个工作日内赔付；2、10000 一 50000 元案件，两个工作日内赔付；3、50000 一 100000 元案件，三个工作日内赔付；4、100000 元案件，七个工作日内赔付；5、特殊案件、人身伤害案件，应在与客户达成赔偿协议后 10 日内赔付。

※出险后的理赔依照《中华人民共和国道路交通安全法》，经公安局交通事故处理部门认定的交通事故赔偿责任比例执行。

※上门理赔。由业务员或者服务外勤上门收取理赔单，避免客户往返于保险公司造成不便。公司会对团队和个人的收集单证数和收集率指标进行统计、跟踪。

※聘请权威技术机构或公估机构。在理赔过程中，如遇损失巨大或责任复杂的情况，为公平起见，在征得承保单位和其他相关各方同意的情况下，乙方可指定技术鉴定权威机构或公估机构协助处理或全权处理赔案。

(一) 乙方应当履行甲方招标文件中规定的每一项要求，按期按质按量履行合同。

双方签订合同后，甲方单位实际拥有机动车辆全部由乙方公司承保。如出现其他保险公司承保甲方车辆的情况，乙方将不再对甲方承保车辆在承保过程中使用优惠系数。

(二)乙方根据要求，在车辆保险到期日期前十五个工作日(不含国家法定节假日和公休日)与甲方联系提前签订机动车辆保险单，防止甲方机动车辆出现脱保情况。因乙方未及时提醒甲方续保，造成的损失由乙方全部承担。

(三)乙方可以按照以下保险险种和磋商函中的服务承诺，与甲方签订机动车辆保险单并收取保险费用:

A:交强险

B:车船税

C:商业险（第三者责任险及不计免赔特约险，具体根据甲方需求而定）。

(四)第三者责任险根据不同车型和甲方确定的标准每车投保 200 万元人民币。特殊情况根据甲方需求而定。

(五)甲方确需增加险种的必须报政府采购部门同意。

(六)乙方在任何情况下都不得向甲方及其经办人提供任何形式的回扣。

五、投保车辆入保及结算方式:

1、本合同及乙方与甲方签订的保险单均以人民币结算，见费出单，一单一结。

2、乙方在甲方投保车辆到期十五个工作日前(不含国家法定节假日和公休日)，提醒甲方及时续保。

3、甲方应对有关保险项目、保额、保费进行审核，审核无误后，向乙方支付有关费用。

六、赔偿处理：

1、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理赔意见，并按合同约定限时支付赔款。

2、赔偿处理依照《中华人民共和国道路交通安全法》，经公安局交通事故处理部门认定的交通事故赔偿责任比例执行，乙方应按《机动车辆保险条款》有关内容主动协助甲方处理赔款事宜。

3、甲方投保车辆在外地或外省市地区出险后，乙方应委托当地保险机构进行勘察、处理。如遇重大事故或客户要求乙方应及时派人赶赴现场进行处理。

4、甲方投保车辆出险后，乙方最迟不能超过两个工作日内通知甲方车辆出险的有关情况，并把投保车辆的出险情况一周内报告甲方。

5、甲方在保险期内的一切事故理赔事宜，直接由乙方办理。

七、违约责任：

1、双方签订合同后，甲方单位实际拥有机动车辆全部由乙方公司承保。如出现其他保险公司承保甲方车辆的情况，乙方将不再对甲方承保车辆在承保过程中使用优惠系数。

2、甲方增加险种与乙方签订机动车辆保险单后，甲方未征得政府采购部门书面同意的，一切后果由甲方承担，乙方已出具的机动车辆保险单仍然有效。

3、在本合同执行过程中，甲方将每一季度定期对乙方执行合同的情况进行检查，如有下列情况出现，甲方有权向乙方发出终止合同的书面通知终止本合同，并保留要求赔偿金额追究法律责任的权利：

(1)接到甲方通知后，乙方未及时上门签订机动车辆保险单，给被保险单位造成重大损失的；

(2)如果手续齐全的赔案在乙方承诺的支付赔款时限内未能支付完毕，情节严重的；

(3)其他严重违反本合同条款的情况。

八、政府采购部门发现乙方向甲方及其经办人提供回扣的，可立即全面终止合同的执行，并没收履约保证金，同时提请有关部门追究有关当事人的责任。

九、转让

未经甲方书面同意，乙方不能部分或全部转让本合同项上的权利和义务。

十、服务期限

服务期限为一年。

十一、消费者权益保护

甲、乙双方应确保本协议项下，各类业务严格遵守国家法律法规及监管规定中消费者权益保护相关要求，依法保护保险消费者合法权益。本条所指的法律法规及监管规定包括但不限于《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《保险销售行为管理办法》《金融机构产品适当性管理办法》等。具体如下：

1. 双方应严格按照相关法律法规要求履行消费者权益保护相关责任和义务。

2. 甲、乙双方应重视消费者权益保护工作，依法合规建立合作机构准入和退出机制。将乙方消费者权益保护工作的落实情况及对消费投诉处理工作的配合情况作为合作准入、清退的条件。如果在业务合作过程中，乙方发生被监管机构认定的侵害消费者权益行为，违反消费者权益保护要求、出现重大风险事件、存在严重违规

行为，甲方有权终止与乙方的合作。

3. 甲、乙双方应按照《保险销售行为管理办法》规范保险销售行为，确保从事保险销售的过程中不存在损害消费者利益的行为，包括但不限于乙方不得在营业网点或者自营网络平台以甲方名义向消费者推介或者销售产品和服务，不得非法或超范围开展保险营销宣传活动，不得以欺诈或引人误解的方式对保险产品或保险服务进行营销宣传等。乙方应积极配合甲方对业务活动开展的监督检查，如发现问题应按照甲方要求及时整改。甲方有权对乙方在保险销售的过程中存在违反法律法规及第三方合作协议要求情形时采取措施予以制止和督促纠正，并依法追究乙方责任。

4. 甲乙双方应按照《金融机构产品适当性管理办法》建立适当性管理机制，严格落实监管机构对适当性管理的要求。乙方应具备销售相关产品的资格及落实适当性义务的人员、内控制度、技术设备等条件；应当履行客户评估、适当性匹配等适当性义务，履行保险销售人员分级管理相关要求。对在保险销售中违反适当性义务的行为，甲乙双方应当依照法律法规及合同约定承担相应法律责任。

5. 甲方不得强制指定乙方为消费者提供收费服务。

6. 甲、乙双方应建立健全消费者投诉处理机制，明示消费者投诉渠道和方式，完善投诉数据统计，妥善对接和处理合作过程中发生的保险消费纠纷。就消费投诉，

应积极落实首问负责制，在消费者投诉发生的第一时间及时处理并妥善解决，依法合规开展消费者投诉处理工作，避免事态扩大产生负面影响。双方在投诉处理过程中应积极做好与政府、监管部门、新闻媒体等机构的沟通协调，防范风险扩散。

7. 甲、乙双方应根据消费者投诉反映出的问题积极进行溯源改进，查找服务薄弱环节和风险隐患，从源头上减少消费投诉的发生，提高服务水平，加强保险消费者权益保护。

8. 对于客户投诉较多、设计上存在缺陷的保险产品或服务，乙方应及时调整并妥善处理。

9. 甲、乙双方建立重大事件应急处理合作机制，密切关注群访群诉、群体性退保等事件，建立重大事项报告制度和问题处理应对预案，妥善处理客户纠纷，防止事态扩大。

10. 甲、乙双方均应严格遵照有关监管规定，全面、真实、客观地进行信息披露，不得有虚假记载、误导性陈述和重大遗漏。

11. 甲、乙双方应建立消费者权益保护内部培训机制，对从业人员开展消费者权益保护培训，提升培训效能，强化员工消费者权益保护意识。

12. 无论本协议及相关补充协议是否终止、解除或撤销，甲、乙双方均应当积极

配合与消费者权益保护相关调查，按照调查需要提供有关材料，调查内容包括但不限于投诉、上访、舆情事件。如有关监管部门对于消费者权益保护开展相关问询或检查，甲、乙双方均应积极配合对方提供有关信息和资料。

十二、个人信息保护

合作中若涉及客户信息收集、使用等处理，应确保符合《民法典》《个人信息保护法》《数据安全法》《网络安全法》《消费者权益保护法》《全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信息保护的决定》、国家标准《信息安全技术、个人信息安全规范》等规定要求，遵循合法、正当、必要、诚信的原则，向客户明示收集、使用及处理信息的目的、方式和范围，并经客户授权同意。具体要求如下：

1. 收集、使用及处理客户个人信息必须是依据法定义务或履行本协议所必要的行为，并在履行本协议必要范围内收集客户信息。未经客户授权同意，不得将客户个人信息公开披露，不得转移、出售给第三方。

一方向另一方提供其处理的个人信息的，应当向个人告知接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类，并取得个人的单独同意。信息接收方应当在上述处理目的、处理方式和个人信息的种类等范围内处理个人信息。信息接收方变更原先的处理目的、处理方式的，应当协商确定重新取得客户个

人同意。

2. 客户个人信息保存期限应符合实现本协议业务处理目的所必要的最短时间。完成收集和使用的目的后应及时删除或匿名处理合作过程中获取的客户个人信息。本合同不生效、无效、终止或被撤销的，甲方有权要求乙方返还或删除客户信息。

3. 涉及客户敏感信息处理的，应具有特定的目的和充分的必要性，取得客户的单独同意，符合个人信息保护相关法律法规规定和管理要求。

4. 乙方应对客户个人信息严格保密，采取技术措施和其他必要措施，确保客户信息安全。若乙方发生或者可能发生客户个人信息泄露、篡改、丢失的，应当立即采取补救措施，并同步通知甲方，减轻对客户及甲方的危害。

5. 乙方应保证客户信息来源合法、真实、准确。客户对其信息提出的查阅、复制、更正、补充、删除等要求，在合法合理的前提下，甲乙双方应及时配合客户进行处理。在先收到客户要求的一方，应及时通知另一方。

6. 甲方有权对乙方处理涉及甲方业务及甲方客户个人信息的有关事宜进行监督，甲方有权按照法律法规相关规定，要求乙方配合完成涉及客户信息处理的相关事宜。乙方未按照个人信息保护相关法律法规及合同约定处理客户信息，给甲方及甲方客户造成影响和损失的，乙方应承担一切赔偿责任，同时甲方有权解除本合同。

十三、合同生效及其它：

1、本协议有效期一年，协议有效期与对应保单起保生效日期至保障终止日期一致。协议期限届满时，经双方协商同意可以续签。

2、合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和招标文件的原则下协商解决，共同签署书面修收或补充协议。该协议作为本合同的附件，与本合同具有同等效力。

3、本合同一式叁份，均具有同等法律效力。

甲方：漯河市召陵区城市发展服务中心

（签章）

乙方：中国人民财产保险股份有限公司漯河市分公司

（签章）

负责人或委托代理人：

负责人或委托代理人：

日期：2026 年 09月 17 日

日期：2026 年 09月 17 日