技术商务要求

**需执行的标准**

国家相关标准：1.保险许可证应具有财产保险业资格；2.符合银保监会相关标准

其他标准：交强险保险费按照《机动车交通事故责任强制保险条例》及《中国银保监会关于调整交强险责任限额和费率浮动系数的公告》的有关规定执行；商车险按照《中国银保监会关于印发实施车险综合改革指导意见的通知》、中国保险行业协会机动车商业保险示范条款（2020 版）、中国保险行业协会特种车商业保险示范条款（2020版）等有关规定执行。

**1、技术要求**

（1）服务标准

①承保服务

1）针对本项目成立管理及服务两级团队，全面负责市本级行政事业单位公务用车的承保、理赔、回访等相关服务工作，供应商需提供具体成员名单，包括姓名、职务、工作职责、联系方式等。

2）服务小组工作成员能保证随叫随到、主动上门办理投保、承保手续，保证投保单位获得优先服务的权利。

3）承诺在3小时内出具正式保险单。

4）保险到期前30天提供保险投保提醒及报价服务。

5）设有24小时热线客户咨询服务、投诉举报电话，有专人接听、记录、受理报案等事宜；有服务保障措施，如对服务态度、服务质量较差的业务人员有具体处罚办法。

②理赔服务

1）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。有充足的现场勘查人员和车辆（供应商需提交勘查车辆照片和行驶证复印件）。

2）服务网点齐全，分布广泛。保险公司在接到投保单位的出险报案后，理赔人员应于5分钟内与客户联系，10公里的市区范围内发生事故，理赔人员30分钟内赶到现场；郊区发生事故45分钟内赶到现场；偏远农村发生事故2小时内赶到现场，超过该时限，视为保险公司已到现场，事故车可自行移位。被保险车辆在外地外省发生保险事故后，保险公司能通过当地本系统保险机构提供异地代查勘、代理赔服务，快速处理、赔付结案。

3）在出险车辆进行定损、修理时，承诺对配件价格进行现场报价，并保证配件为正厂配件，且在对个别配件报价金额上若三方（投保单位、保险公司、汽车维修厂家）有分歧的，承诺以当地市场价格为准或由保险公司在5个工作日内提供正厂配件。(特定时期入围供应商可与采购人商定延长至10个工作日内提供正厂配件)

4）需有机动车辆简易赔案赔付（5000元及以下）的相关处理办法，为不堵塞交通，责任明确的小案件允许移位。

5）提供理赔咨询服务。涉及人伤案件、跟踪治疗等项目，承保保险机构应提供预审核和事先调解服务。

6）提供快速理赔服务。单车或双车事故，不涉及人伤、物损的车险赔案，损失金额在10000元以下（含），提交索赔单证齐全，应在1小时内完成单证收集、理算、核赔工作。

7）针对普通事故[1万（不含）以上到10万元(含)以下]，承保机构应于事故发生后5个工作日内完成理赔工作。如发生10万元以上的重大事故或因特殊原因不能按期结案的事故，在保险责任相对确定和估损明确的情况下，承保机构可按初步确定损失金额的50%先行预赔付款，待最终确定赔偿金额后，支付相应差额。

8）提供应急救援服务。可通过拨打保险服务专线请求救援服务，对同一承保车辆在承保期间内提供3次以上免费救援服务，对承保的事故车辆提供免费拖车服务。对保险责任范围内的施救费用，由保险承保机构承担。

③业务管理

1）根据甲方或投保单位需要，报送车辆出险理赔情况等相关信息，承诺统计填报的承保情况数据资料准确、完整，无隐瞒。

2）对承保的在编车辆建立专门的车险档案，实行专户管理，开展跟踪服务。

3）供应商的名称、地址、联系人、联系方式、预约电话、投诉电话等发生变化时，应及时通知征集单位和公务用车权属单位并按照要求报送相关材料，出现失联情况所造成的影响由保险单位承担。

4）供应商入围后，在框架协议有效期内需服从公务用车管理部门的管理要求。

④服务期限和效率

服务期/运维期：自封闭式框架协议签订之日起两年内。

服务效率：电话预约、上门服务，供应商服务范围能辐射市区范围，在市区及周边10公里的主城范围内遇有紧急情况立即响应，做到30分钟内到现场，提供免费救援、免费拖车等服务（在高速、特殊路段按交管部门要求执行）。

**2、商务要求**

（1）质量要求

投标人提供保险服务期间服务质量应符合征集文件的要求，不得因车型、车龄等因素拒绝为本项目范围内所有公车投报商车险。

（2）安全要求

投标供应商具有符合国家有关部门要求的安全生产制度。

（3）交付期/服务开始时间

签订框架协议后1个工作日内开始提供服务。

（4）交付（实施）地点

由公务用车权属单位和成交供应商在第二阶段合同中约定。

（5）付款方式

由公务用车权属单位和成交供应商直接结算。