# 服务需求及技术要求

**一、项目概况**

拟对安庆市交通控股集团有限公司、全资及控股子公司的公务车辆购买车辆保险，合计46台（详见附件）。本项目总预算资金约为18万元。

**二、采购内容**

承接机动车辆交强险、车损险、第三者责任险和车上人员险项目。

**三、险种范围**

**（一）投保险种**

结合交控公司实际，按照如下标准确定购买保险险种：

1、交强险：按保险监督管理机构制定的机动车交通事故责任强制保险费率方案（含调整方案）的统一规定执行（以最新版本为准）。

2、车辆商业险包括：

（1）车辆损失险（新车按购车价参保，旧车按重置价参保）；

（2）第三者责任保险（保额300万元）；

（3）驾驶员及乘客责任险（按核定载人数，10万元/座位）；

（4）附加精神损害抚慰金责任险（保额3万）；

（5）附加医保外医疗费用责任险（第三者）每座赔偿最高限额10万元；

（6）驾驶员及乘客意外险（包括驾乘非营运汽车意外伤害身故、残疾给付每座20万元，意外医疗费用补偿每座10万元，意外住院津贴每座1.8万）。

**采购人可以对第三方责任险、车上人员责任险保险额进行修改，成交人不因采购人保险额的修改而改变中标自主定价系数。**

**四、服务期限**

**自合同签订之日起1年。服务期满后，各用车单位对成交人服务进行考核评价，考核评价综合得分达到85分（含）以上时，可在约定的服务范围不变、中标费率不变（NCD系数根据实际情况变化）的情况下，经双方协商同意，可再续签合同1年。**

**五、车辆保险投标报价及基准保费说明**

1、机动车交通事故责任交强险

机动车交通事故责任强制险按保监会制定的《机动车交通事故责任强制保险费率方案》（以最新版本为准）的统一规定执行。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 浮动因素 | | | 浮动比率 |
| 与道路交通事故相联系的浮动 | 1 | 新车 | 0% |
| 2 | 上一个年度未发生有责任道路交通事故 | -10% |
| 3 | 上两个年度未发生有责任道路交通事故 | -20% |
| 4 | 上三个及以上年度未发生有责任道路交通事故 | -30% |
| 5 | 上一个年度发生一次有责任不涉及死亡的道路交通事故 | 0% |
| 6 | 上一个年度发生两次及两次以上有责任道路交通事故 | 10% |
| 7 | 上一个年度发生有责任道路交通死亡事故 | 30% |

2、机动车商业保险

商业险保费=基准保费×NCD系数×自主定价系数

投标费率=自主定价系数

1. 本项目按统保险种（车损险、第三者责任险和车上人员险）报折扣率，即统保险种的折扣，由统保险种的折扣计算经济分。基准保费的计算依据是供应商经银保监会批准的现行非营运车辆的保险条款及费率和保费，其计算出来的保费作为基准保费，最终投标费率=自主定价系数。自主定价系数应符合中国银保监会发布《关于扩大商业车险自主定价系数浮动范围等有关事项的通知》自主定价系数的浮动范围。NCD 系数根据车险信息平台反馈的被保险车辆情况确定，不计入报价范围。（如：自主定价系数为 65%，则最终投标报价为 65%，投标费率报价小数点后保留不超过两位小数，若超过两位的直接舍去，如投标人报价为65.127%，评标时投标人的评标价按 65.12%计；若不足两位，末位默认为零，如65.1%按 65.10%计）。
2. 所报保险类型和保险费折扣须在保监会认可的范围，否则由其造成的后果由供应商自负。车损险中已经包含的附加险不得重复计算保费。本次投标报价费率不包含交强险。

（3）在本项目合同期内，若采购人（或其子公司）出现车辆报废或增购新车情况，成交人自主定价系数不变，按本需求内容执行。

（4）赠送险种不受报价表中折扣限制。

（5）车损险中已经包含的附加险不得重复计算保费。

（6）本项目车品种较特殊，供应商需自行现场踏勘核实。

（7）同种车辆同等情况下保费取最低。若遇国家政策发生上调，在保险期限内保险费不做调整。

（8）所有参保车辆赔付比例为100%即足额赔付，全损赔付金额不得低于车辆保险金额。

**六、服务要求**

（一）承保服务

1. 成立服务小组。针对本项目成立健全的专门服务小组，分管领导亲自负责，分工明确（具体成员名单包括姓名、职务、工作职责、联系方式等签订合同时报招标人）。

2. 服务优先。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. 服务迅速。承诺在最短时限内出具正式保险单、提供保险卡。

4. 制度完善。有客户回访制度，建立档案专卷；指派专人与招标人建立工作联系制度。

5. 专人受理。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。

6. 措施保障。有较完善的服务保障措施，如对服务态度、服务质量较差的业务人员有具体处罚办法。

（二）理赔服务

1. 成立理赔小组。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（具体成员名单包括姓名、职务、工作职责、联系方式等签订合同时报招标人）。

2. 专人专线受理报案。理赔中心设立接待服务报案受理专线电话，配有专人24小时值班，受理报案、救援，节假日照常进行定损、查勘工作。非工作时间发生车辆事故，保险公司必须报告招标人。

3. 提供无偿救援服务。理赔中心设有现场查勘车，理赔中心值班人员接到报案后，安排就近网点在最短的时间内与车主联系，提供紧急抢修服务。

4. 提供上门理赔服务。保户出险后，因工作忙等原因，一时不能到保险公司办理有关理赔手续时，理赔中心人员可上门提供理赔服务，使保户尽快获得赔偿。

6. 专人负责。有专人指导陪同投保单位全程办理相关的索赔手续。

7.受损维修。承保的公务车辆，事故发生在本区范围内的，是在交控公司定点维修单位修理还是在保险公司定点维修单位修理，双方应事先商量，取得一致后维修。凡在保险公司定点修理厂修理的事故车辆，修复后出厂，客户无需垫付修车款。

8. 理赔结案。每季度初5个工作日内将参保单位上一季度车辆赔付情况（事故责任方及原因、双方对赔付结果是否满意等）书面告知招标人。

（三）违约责任

成交人对于综合评分中承诺的内容，合同签订后如发现不符合或违反承诺的，招标人有权处以500元-5000元/次的罚款，情节严重的招标人有权解除合同。